# INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL

**ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO A JULIO DE 2020**

**LEY 1474 DE 2011**

1. **OBJETIVO.**

Verificar las actuaciones administrativas realizadas por la Entidad en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, realizadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, con el fin de determinar la oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, con el fin de prevenir riesgos que puedan generarse en el desarrollo de este proceso.

# ALCANCE

El seguimiento se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio de 2020 del registro y atención de las PQRS recibidas en la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, artículo 3º, en relación con los procedimientos de atención al ciudadano y los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

# CRITERIO DE SEGUIMIENTO.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde establece *“… la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular…”*; se tendrán para realizar el seguimiento, los siguientes:

* Artículo 34, literal 34 de la Ley 734 de 2002 *“Por la cual se expide el código disciplinario único”*
* Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición…”*
* Artículo 3º del Decreto 371 de 2010 *“DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL”.*
* Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”
* Decreto Distrital 392 de 2015 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*
* Circular 012 de 2015 de la Veeduría Distrital *“seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones”*
* Circular conjunta No. 006 de 2017 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*
* Resolución Interna No. 011 de 2016 *“Por la cual se designa al Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP”*

# METODOLOGIA.

Para la elaboración del seguimiento efectuado se estableció como metodología se realizó las siguientes actividades de auditoría:

* Verificación de la información del Sistema Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
* Verificación de la información que se encuentra en el sistema financiero - GOOBI
* Verificación de la información del archivo control de peticiones – Excel.
* Verificación de la integración y articulación de la información del Sistema Bogotá te escucha

– GOOBI y el archivo de control de peticiones.

* Revisión y aplicación de encuestas de satisfacción
* Verificación de los canales de comunicación dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
* Verificación del informe del defensor del ciudadano del primer semestre de 2020.

# RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

* 1. **Capacitación y/o fortalecimiento servicio al ciudadano**

Durante el primer semestre del 2020, de acuerdo con la información suministrada por parte de la Subdirección Administrativa y de CID, los funcionarios que hacen parte del proceso de atención al ciudadano, no registran capacitación:

# Estrategias de atención al cliente y/o usuario.

La Entidad cuenta con los siguientes mecanismos:

* + - Página Web ([http://www.idep.edu.co](http://www.idep.edu.co/)), se puede acceder a los cuatro (4) submenús en la pestaña de “Atención al Ciudadano”, entre los que citamos: PQRSD, Atención al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Participación Ciudadana, Notificaciones Judiciales y Trato digno al Ciudadano.

En la parte inferior de la página existe un link “*Sistema de Quejas y Soluciones*” para acceder de forma directa por medio de la siguiente página: [www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs) que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general.

* + - Dispone del link de “*Transparencia y acceso a información pública*”, que contiene enlaces de interés al ciudadano, y que a su vez contiene submenús teniendo en cuenta la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”; aunado a esto, la entidad sigue utilizando el mecanismo de verificación periódico desde las dependencias y desde la Oficina de Control Interno para asegurar la implementación de la Ley de Transparencia (Ley 1712 del 2014).

# Canales de comunicación:

El IDEP cuenta con los siguientes canales de atención:

* + - * Canal escrito: Radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.
			* Canal presencial: Se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficina 402A.
			* Canal telefónico: PBX: 2630603
			* Correo Institucional: idep@idep.edu.co
			* Correo denuncias: denunciacorrupcion@idep.edu.co
			* Página web: [http://www.idep.edu.co](http://www.idep.edu.co/)
			* Correo electrónico (link contacto página WEB de la entidad)
			* Twitter: @ideppbogotadc
			* Facebook: IDEP Bogotá Investigación e Innovación Educativa
			* Centro de Documentación: centrodedocumentacion@idep.edu.co horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
			* YouTube IDEP

# Calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales:

La Oficina de Control Interno verificó el 100% de las solicitudes registradas durante el segundo semestre; sus respuestas presentan coherencia en su contenido y redacción, son claras ya que se utilizó un lenguaje comprensible para el ciudadano, de los textos, se infiere que las respuestas ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

Se estableció que de 334 peticiones registradas en la Entidad, se verificó por parte de esta Oficina el reporte de comunicaciones enviadas a través del aplicativo del Sistema Financiero - GOOBI, encontrando que las peticiones con radicado de ingreso No. 134 y 204 fueron respondidas fuera de término (7 y 6 días hábiles de extemporaneidad en su orden); información que fue reportada en el seguimiento al mapa de riesgos.

Para este reporte se tuvo en cuenta los plazos establecidos a partir de marzo 28 de 2020 establecidos en el Decreto 491 en su artículo 5*° “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”*

# Defensor del Ciudadano

La figura del Defensor o la Defensora del Ciudadano, es un mecanismo para mejorar las relaciones ciudadanía – entidad, con el objeto de prevenir y corregir posibles controversias, constituyéndose como un ente autorregulador en concordancia con el desarrollo de la responsabilidad social del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP. Esta instancia fue creada con el objetivo de atender y solucionar de forma amable y efectiva, los conflictos que puedan surgir con la ciudadanía.

La entidad por medio de la Resolución No. 011 del 11 de febrero del 2016 designó como defensor del ciudadano al Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario y como suplente al Subdirector Académico, cuya labor es indelegable

Este mecanismo se constituye como la “última instancia” al interior de la entidad, en la solución de los conflictos entre la ciudadanía y la entidad. El defensor o defensora del ciudadano, no atenderá los requerimientos ciudadanos en segunda instancia. Este mecanismo no reemplaza a los canales de interacción ciudadana de los que el IDEP dispone.

Se puede establecer el contacto con la Defensoría del Ciudadano del IDEP a través de:

* + - Canal escrito: Radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.
		- Canal presencial: Visitando la oficina del Defensor del Ciudadano, ubicada en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficina 402A, con atención personalizada. *Horario de Atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. – 12:00 m. y de 1:00 a 3:30 p.m.*

*En el link* http://www.idep.edu.co/?q=node/34 se encuentran publicado el informe semestral del Defensor del ciudadano correspondiente a la vigencia 2020.

# Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas a julio de 2020.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del SDQS y el sistema propio de la entidad.

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y del sistema propio dispuesto por la entidad GOOBI - módulo trámites y expedientes, se registraron durante el primer semestre de 2020 un total de 334 *peticiones;* se observa que el mes de febrero registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 21,26% (71 PQRS), seguido de los meses de enero con un 20,66% (69 PQRS); el mes con menor registro de peticiones es julio con un 10,48% (35 PQRS).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MES | No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN |
| ENERO  | 69 | 20,66% |
| FEBRERO  | 71 | 21,26% |
| MARZO  | 41 | 12,28% |
| ABRIL | 37 | 11,08% |
| MAYO  | 39 | 11,68% |
| JUNIO | 42 | 12,57% |
| JULIO  | 35 | 10,48% |
| TOTAL REQUERIMIENTOS | 334 | 100% |
| *Fuente: Informes PQRS,* [*http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos*](http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos) |
|

**Gráfica No. 01. Total requerimientos recibidos a julio de 2020.**

***Fuente****: Informes PQRS, http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos*

* + 1. **Requerimientos recibidos por canales de comunicación.**

De conformidad con la información registrada en el SDQS se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el IDEP es a través de e-mail, con un total de 213 requerimientos recibidos a julio de 2020, tal como se detalla a continuación:

|  |
| --- |
| **TABLA No. 01 - TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA PQRS A JULIO DE 2020** |
| **TIPO DE CANAL/MES** | **WEB** | **REDES SOCIALES** | **ESCRITO** | **E-MAIL** | **PRESENCIAL** | **TOTAL** |
| **ENERO**  | **10** | **0** |  | **16** |  | **26** |
| **FEBRERO**  | **8** | **0** | **2** | **44** |  | **54** |
| **MARZO**  | **16** | **0** |  | **11** |  | **27** |
| **ABRIL**  | **15** | **0** |  | **5** |  | **20** |
| **MAYO** | **6** | **0** |  | **22** |  | **28** |
| **JUNIO** | **6** | **0** |  | **25** |  | **31** |
| **JULIO**  | **6** |  |  | **21** |  | **27** |
| **TOTAL** | **67** | **0** | **2** | **144** |  | **213** |
| **% DE PARTICIPACIÓN** | **31%** | **0%** | **1%** | **68%** | **0%** | **100%** |

***Fuente****: Informes PQRS,* [*http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos*](http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos)

# Peticiones por tipo de requerimiento a julio de 2020.

De acuerdo con la normatividad, las peticiones se encuentran catalogadas en quejas, reclamos, solicitud de información, derecho de petición de interés particular y general, consulta, sugerencias y solicitud de copia, se detalla a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **TABLA No. 02 TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA** |
| **TIPOLOGÍA** | **ENE.** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **TOTAL** | **% DE PARTIC.** |
| **Derecho de Petición de Interés General** | 6 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 20 | 6,41% |
| **Derecho de Petición de Interés Particular** | 25 | 44 | 13 | 8 | 16 | 21 | 17 | 144 | 46,15% |
| **Queja** | 4 | 4 | 10 | 5 | 2 | 2 | 3 | 30 | 9,62% |
| **Reclamo** |   |   | 1 | 1 |   |   |   | 2 | 0,64% |
| **Sugerencia** | 1 | 1 |   |   |   |   |   | 2 | 0,64% |
| **Denuncia por actos de corrupción** |   | 1 | 2 |   |   |   |   | 3 | 0,96% |
| **Felicitaciones** |   |   |   |   |   | 1 |   | 1 | 0,32% |
| **Solicitud de acceso a la información** | 1 | 7 | 3 | 5 | 10 | 5 | 6 | 37 | 11,86% |
| **Solicitud copias** | 2 | 3 | 1 | 2 |   | 3 | 1 | 12 | 3,85% |
| **Consulta de datos - Habeas data** |   | 1 | 1 |   |   | 1 | 1 | 4 | 1,28% |
| **Petición entre autoridades** |   |   |   |   |   |   |   | 0 | 0,00% |
| **TOTAL** | 9 | 8 | 9 | 11 | 6 | 8 | 6 | 57 |  |
|  | 48 | 70 | 41 | 37 | 39 | 42 | 35 | 312 | 100% |

***Fuente****: Informes PQRS, http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos*

Como se puede observar, el tipo de petición más representativo corresponde a Derechos de Petición de interés particular con 144 solicitudes, seguido de solicitudes de acceso a la información con 37 peticiones.

Se verificó el cumplimiento del Decreto 847 de 2020 en su Artículo 18”. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria. Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces, así como a la Veeduría Distrital.”, para el periodo evaluado se recibieron tres (3) solicitudes por actos de corrupción en la Entidad, estas fueron trasladadas por competencia a la Secretaria de Educación.

# Verificación del cumplimiento del registro de los informes en la red distrital de quejas y reclamos.

Con el fin de verificar el cumplimiento por parte del IDEP de las directrices dadas en la circular conjunta No. 006 de 2017, emitida por el Secretaria General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, mediante la cual se establece *“…, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los segundos 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte. La debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos* [*http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co,*](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/) *sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita.”, l*a Oficina de Control Interno procedió a revisar el cumplimiento de la publicación de los informes correspondientes al primer semestre de 2020, evidenciando el cumplimiento de la circular en comento.

* 1. **Encuestas de satisfacción aplicadas**:

Al mes de julio se aplicaron 13 encuestas de satisfacción con un promedio de calificación de 4.57.

# Observaciones especificas al seguimiento efectuado.

Esta Oficina procedió a validar la consistencia de la información reportada en las bases de datos de GOOBI, Bogotá te Escucha, el archivo de control de peticiones 2020 remitido por correo electrónico por parte de la Dirección Administrativa y Financiera y de CID y cotejarla con los informes de PQRS publicados; producto de lo anterior se generan las siguientes observaciones detalladas por mes, así:

# Reportes mes de enero.

El total de peticiones registradas coinciden en los dos sistemas (SDQS – GOOBI), sin embargo al realizar la validación de la información se observa que:

* En el aplicativo del SDQS la petición con registro No. 8012020 se encuentra repetida.
* En el archivo de control de peticiones el radicado No. 3031002019 no se evidencio el registro en el aplicativo del SDQS.

# Reportes mes de febrero.

El total de peticiones registradas coinciden en los dos sistemas (SDQS – GOOBI), sin embargo al realizar la validación de la información se observa que:

* La petición con radicado en GOOBI No. 182 no se registra en el archivo de control de peticiones.
* La petición con radicado en GOOBI No.245 se duplico en el archivo de control de peticiones.
* El radicado No. 217232020 del SDQS, se duplico en GOOBI con los números 194 – 205.
* El radicado No. 265312020 del SDQS no se encontró en el archivo control de peticiones.
* La petición registrada con el radicado en el informe de atención al usuario No. 155222020, no aparece en el aplicativo SDQS, se documenta en las observaciones del archivo: *“Registrada en enero por otra entidad, atendida en febrero- No registra en el informe de Bogotá te escucha”.*
* 21 peticiones ingresaron al aplicativo GOOBI en el mes de enero, su registro en el SDQS se realizó solo hasta el mes de febrero.

Para los siguientes meses no se presentan observaciones.

# Conclusiones.

El presente informe consolida el seguimiento de las PQRDS por parte del Instituto, los cuales cumplen con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, efectiva y confiable; en general los términos de respuesta de las PQRDS emitidas por la Entidad son adecuados a lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, así mismo se han venido implementando acciones de difusión y capacitación a las/os servidoras/es de la entidad para reforzar los temas de atención al ciudadano.

El proceso ha acogido las recomendaciones emitidas por parte de esta Oficina en el informe anterior, lo que redunda en una mejora ostensible en la consistencia de los diferentes instrumentos de control; para los meses de marzo a julio no se presentan observaciones en estos.

# Observaciones.

Las siguientes comunicaciones no tienen el respectivo registro de respuesta en el sistema financiero GOOBI, 154, 156, 256, 257, 311, 359, 393 y 442, por lo tanto no se validó por parte de esta Oficina la oportunidad en la respuesta.

Se evidenció dos (02) respuesta fuera del término establecido, de acuerdo con la fecha de radicación en la Entidad.

# Recomendaciones.

Generar mecanismos de socialización para prevenir dar cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y al artículo 5° Decreto 491 de 2020, frente al cumplimiento de los términos establecidos para dar respuesta a las diferentes peticiones radicadas en la Entidad.

Para el cierre efectivo de las PQRS se hace necesario por parte de los responsables de la correspondencia de cada área, referenciar en el asunto el número de radicado del PQRS al cual se le está dando respuesta, esto con el fin de establecer una trazabilidad del ciclo de la correspondencia.

Actualizar la Resolución No. 011 de 2016 “Por la cual se designa al Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP” en su artículo 2° funciones, conforme a lo dispuesto en el Decreto Distrital 847 de 2019 que entró en vigor a partir del 01 de enero de 2020.

 HILDA YAMILE MORALES LAVERDE

Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Dr. Camilo Blanco – Subdirector Administrativo y Financiero y de CID

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Nombre / Cargo** | **Firma** |
| Aprobó | Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno |  |
| Revisó | Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno |  |
| Elaboró | Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno |  |
| *Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes* |