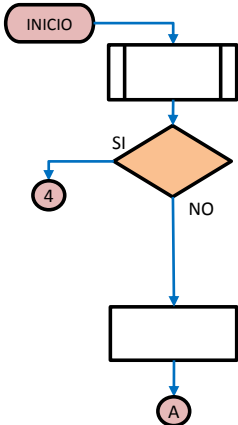
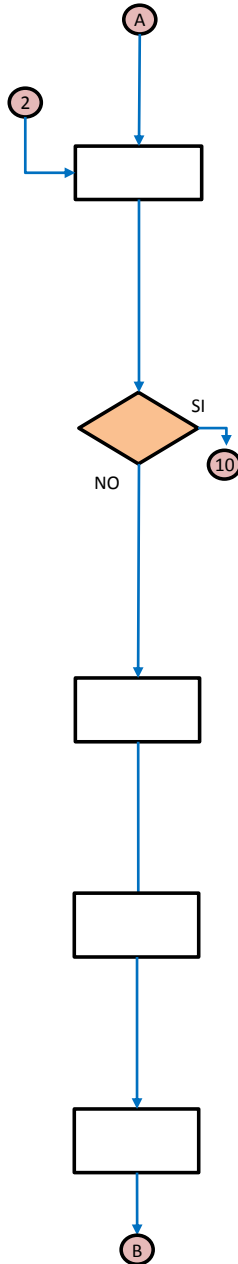


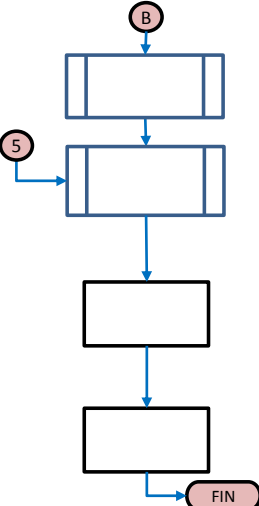
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	FORMATO PROCEDIMIENTOS			
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Código	PRO-GD-07-14
			Versión	2
			Fecha Aprobación	20/08/2019
Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Páginas	5	
Firma de Autorizaciones				
Elaboró	Revisó	Aprobó		
Profesional Especializado 222-03 de la Subdirección Académica Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario Contratista OAP	Subdirector Administrativo Financiero y de Control Disciplinario.	Subdirector Administrativo Financiero y de Control Disciplinario.		
Control de Cambios				
Fecha	Descripción			
Noviembre de 2018	Actualización procedimiento incorporando las políticas de operación para la atención a población con enfoque preferencial y diferencial, el seguimiento a peticiones a los usuarios y el traslado del procedimiento al proceso GD-07 Gestión Documental.			
Julio de 2019	Actualización procedimiento en la nueva plantilla, se incorpora una política de operación para las peticiones durante la ejecución contractual y los protocolos de atención con enfoque diferencial y enfoque preferencial.			
1. Responsable de Procedimiento				
Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario				
2. Objetivo				
Responder las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias presentadas por la comunidad al Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP, mediante los canales de atención para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía y lo establecido en la normatividad aplicable.				
3. Alcance				
Inicia con la recepción de las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias, continúa con la generación de la respuesta correspondiente y finaliza con el archivo de Derechos de Petición e Informes de seguimiento de PQRS El procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión del IDEP.				
4. Base legal				

Ver normograma del proceso de Gestión Documental en <http://www.idep.edu.co/?q=content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%ABlica-idep-numeral-4,2-Normograma-de-la-entidad>

5. Documentos de Referencia	
Documentos Externos	Documentos Internos
Manual de Servicio al Ciudadano(a) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha. Http://www.sdqsbogota.gov.co/sdqs/index.jsp	Circular Interna No.005 de Mayo de 2013 MN-AC-10-01 Manual de atención al ciudadano del instituto para la investigación educativa y el desarrollo pedagógico - IDEP MN-AC-10-03 Manual para la gestión de peticiones
6. Definiciones	
Término	Definición
Consulta	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones, se puede presentar de manera verbal o escrita.
Denuncia por Actos de Corrupción	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
Derecho de petición de interés general	Se trata de acudir ante las autoridades públicas para reclamar soluciones de fondo ante situaciones que afectan los intereses colectivos, y que pueden formularse verbalmente o por escrito. En ambos casos en forma respetuosa.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	FORMATO PROCEDIMIENTOS					
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Código	PRO-GD-07-14		
			Versión	2		
			Fecha Aprobación	20/08/2019		
Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES		Páginas	5		
Derecho de petición de interés particular	Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.					
Felicitación	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública.					
Queja	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.					
Oportunidad	Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).					
Reclamo	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.					
Petición	Solicitudes respetuosas de carácter general o particular las cuales pueden ser presentadas de manera verbal, escrita, electrónica y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.					
Requerimiento	Es un derecho de petición, una solicitud de información, una queja, un reclamo o una sugerencia, que presenta un ciudadano o ciudadana ante la Administración Distrital.					
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha	Aplicativo para registrar quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, solicitudes de copias, derechos de petición, ante cualquier entidad del Distrito.					
Solicitud de Información	Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y recibir información veraz e imparcial sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.					
Solicitud de Copias	Toda persona tendrá acceso a los documentos oficiales y podrá pedir y obtener copia de ellos. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados y deberá ser motivada.					
Sugerencia	Es una insinuación o proposición de una idea que se presenta para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.					
7. Descripción del procedimiento						
Nro.	Descripción de actividades	Diagrama de Flujo	Responsable	Punto de Control	Documento soporte de la actividad	Observaciones
1	Inicia con la actividad 6 del procedimiento PRO-GD-07-08 Gestión y trámite de Comunicaciones Oficiales		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario			
2	¿La PQRS se recibe a través del aplicativo Bogotá te escucha?		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario			
3	Ingresar la PQRS en el aplicativo de PQRS Bogotá te escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario		PQRS del aplicativo Bogotá te escucha	El auxiliar Administrativo al realizar el ingreso de la PQRS en el aplicativo Bogotá Te escucha deberá enviar al remitente un correo electrónico con la información de fecha y número de radicado, con el cual se puede hacer seguimiento a su PQRS. Adicionalmente, cuando el Auxiliar Administrativo remita las respuestas a las PQRS o informe el numero de radicado a través de correo electrónico, debe enviar el link de la Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP PQRS para el diligenciamiento de los ciudadanos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico		FORMATO PROCEDIMIENTOS				
		Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Código	PRO-GD-07-14	
				Versión	2	
				Fecha Aprobación	20/08/2019	
Procedimiento:		ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES		Páginas	5	
4	Realizar la distribución de las PQRS		Auxiliar administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario. Funcionario destinatario	Verificar que el destinatario y remitente correspondan a la PQRS a entregar y que la planilla quede debidamente firmada por el Funcionario destinatario	Planilla de reparto de comunicaciones expedida por el Sistema Administrativo y Financiero del IDEP, firmada por el funcionario que recibe la PQRS	Generar en el sistema la planilla de reparto de comunicaciones recibidas. La PQRS se entrega en el puesto de trabajo del funcionario destinatario de la correspondencia teniendo en cuenta lo siguiente: a) En el caso de que el funcionario a quien va dirigida la PQRS no se encuentre, la comunicación será entregada en el siguiente recorrido. b) En el caso de ausencia temporal del funcionario, la PQRS la debe recibir la persona designada. El funcionario que recibe la PQRS firma la planilla de reparto con fecha y hora de recibo. Dos veces al día se genera el reparto en el link de reparto de comunicaciones y se genera la planilla siguiendo el Manual de radicación del sistema Las PQRS entregadas a la Dirección, pueden ser reasignadas a otras dependencias para su trámite y respuesta.
5	¿La PQRS es una Denuncia por hecho de corrupción?		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar si la petición se recibió a través del aplicativo Bogotá te escucha previamente.	Bogotá te escucha	Ingresar la PQRS en el aplicativo de PQRS Bogotá te escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
6	Llevar control interno de las PQRS recibidas		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario		Base de Datos en Excel. Correo electrónico de alerta cuando sea necesario.	Diligenciar Base de Datos (Excel) con los siguientes campos: *Número de Radicado del Sistema de información administrativo y financiero del IDEP. *Fecha *Radicado de Respuesta *Días de Respuesta *Radicado Bogotá te escucha (sistema Distrital de Quejas) *Día Radicado (Fecha de ingreso Bogotá te escucha) *Fecha de cierre Bogotá te escucha *Oficina Asignada *Clasificación de Tipología o asunto *Fecha de posible respuesta Generar alerta por correo electrónico a la oficina encargado de dar respuesta, con cinco días de antelación a la fecha de terminación del tiempo de oportunidad.
7	Tramitar en el aplicativo Bogotá te escucha la respuesta a la petición		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario		Trazabilidad en el aplicativo Bogotá te escucha	Trasladar la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia por medio del aplicativo Bogotá te escucha a la entidad distrital, en el caso de que sea competencia de una entidad nacional se radica en el Sistema Administrativo y Financiero del Instituto y se hace traslado por medio físico, a su vez se adjunta y cierra definitivamente en el aplicativo para información en la hoja de ruta del peticionario.
8	Tramitar comunicaciones y generar respuesta.		Funcionario destinatario de la comunicación	1. Si corresponde a documento informativo, dar a conocer. 2. Entregar al superior para la correspondiente revisión, aprobación y firma. 3. Archivar el documento de acuerdo a lo establecido en las TRD.		Si el documento recibido corresponde a una circular de información general o documento informativo, se dará conocer a los funcionarios o funcionario competente de la entidad, por los medios establecidos para este fin. Las comunicaciones internas o externas producidas por el IDEP se presentaran en los formatos y plantillas definidos y aprobados por el Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente deben relacionar al final las personas que intervinieron en su producción. De acuerdo a lo establecido en el MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA MN-GD-07-01. Revisar Guía para PQRS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico		FORMATO PROCEDIMIENTOS					
		Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Código		PRO-GD-07-14	
				Versión		2	
				Fecha Aprobación		20/08/2019	
Procedimiento:		ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES		Páginas		5	
9	Radicar respuesta de acuerdo con lo establecido en la actividad 10 del procedimiento PRO-GD-07-08 Gestión y trámite de Comunicaciones Oficiales		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar que la respuesta tenga radicado de salida	Comunicación oficial	Una vez se cuente con el documento de salida digitalizado se remite a las áreas con el fin de cerrar el proceso en el aplicativo Bogotá te escucha. Los funcionarios de las áreas serán los encargados de cerrar los procesos con comunicación oficial radicada.	
10	Continuar con los pasos establecidos en el Instructivo para la protección y custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario				
11	Enviar informes de seguimiento de atención de PQRS		Profesional Especializado 222-03 y Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.	Pagina web www.idep.edu.co y veeduría Distrital	Informe de seguimiento	Los informes mensuales se envían a la Oficina Asesora de Planeación para su divulgación en la página web de la entidad. Adicionalmente este informe se envía a través de la Red Distrital de Atención al Ciudadano a la Veeduría Distrital y desde este sitio realiza la consulta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	
12	Archivar de acuerdo a la TRD		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Carpeta PQRS	Solicitudes y respuestas de las PQRS	El Auxiliar Administrativo encargado de radicación de PQRS y del aplicativo Bogotá te escucha, archivará en la carpeta respectiva (Ver TRD)	

8. Tiempos

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

9. Políticas de Operación

Todos los requerimientos que se reciban en el Instituto deben ser recibidos, registrados y distribuidos siguiendo el procedimiento PRO-GD-07-08.

Las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias, en forma verbal o escrita se pueden presentar a través de los canales de atención dispuestos por el Instituto para la Investigación Educativa y del Desarrollo Pedagógico- IDEP según documento MN-AC-10-01 Manual de Atención al Ciudadano del IDEP.

Si se identifica que el requerimiento no contiene los datos suficientes para ser atendido, se debe solicitar ampliación de la información, con fin de dar trámite al mismo. Lo anterior se puede hacer a través del canal de comunicación que el ciudadano interpuso su solicitud y con la opción "solicitud de ampliación" de información en el aplicativo Bogotá te escucha.

Cuando un requerimiento es presentado con trato irrespetuoso, se informará que no es posible atenderlo, toda vez que incumple con los requisitos establecidos en la Ley para dirigirse a la Administración Pública.

El tiempo legal para emitir respuesta por parte del área encargada es el establecido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, conforme a la Ley 1755 de 2015.

Los derechos de petición que por competencia requieren asesoría jurídica, deberán ser avalados por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o su delegado.

Las PQRS que lleguen a la entidad y que no estén en el sistema Bogotá te escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, deben ser incluidas en dicho sistema por el auxiliar Administrativo responsable de mantener el sistema actualizado.

Los ciudadanos que quieran realizar el seguimiento a su petición, deberán ingresar a la pagina de Bogotá te escucha (<http://www.bogota.gov.co/sdqs>), dar clic en consulta tu petición a continuación diligenciar la información requerida para consultar la petición.

Cuando un ciudadano presente una PQRS en lenguas indígenas, criollas, gitana o de señas, el servidor realizará un registro de la misma en video o audio y se dará traslado al Grupo de Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para el trámite respectivo de traducción. Posteriormente se remite al área competente para dar respuesta al peticionario. En el documento MN-AU-10-01 Manual de Atención al ciudadano IDEP se encuentran los lineamientos para atención a Grupos étnicos minoritarios.

El servidor que recibe la PQRS verbal, debe remitirla a los usuarios con acceso al sistema Bogotá te escucha, para que el responsable por cada dependencia diligencie el formulario dispuesto por el sistema Bogotá Te escucha con la información brindada por el ciudadano; de esta forma se da inicio al trámite de Atención a PQRS.

La entidad identificará a las PQRS de reconocimiento de un derecho fundamental, menores de edad o por periodistas, las cuales deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario y que por consiguiente requieren de mayor atención. El peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Lo anterior, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Para el IDEP es importante el respeto a la diferencia, por consiguiente, los servidores no deben rechazar o descalificar a un usuario por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones. Por lo anterior, en el documento MN-AU-10-01 Manual de Atención al ciudadano IDEP se encuentran los protocolos de atención con enfoque preferencial y diferencial.

El IDEP cuenta con protocolos de atención y mecanismos para dar prioridad y atención especial a las peticiones presentadas por las mujeres embarazadas y personas en situación de discapacidad como se describe en el MN-AU-10-01 Manual de Atención al ciudadano IDEP, numeral 6.2 Protocolo de atención con enfoque diferencial.

En el evento de presentarse por un ciudadano peticiones durante la ejecución contractual por favor remitirse al MN-AC-10-03 Manual para la Gestión de Peticiones numeral 7.5 Situaciones especiales.