

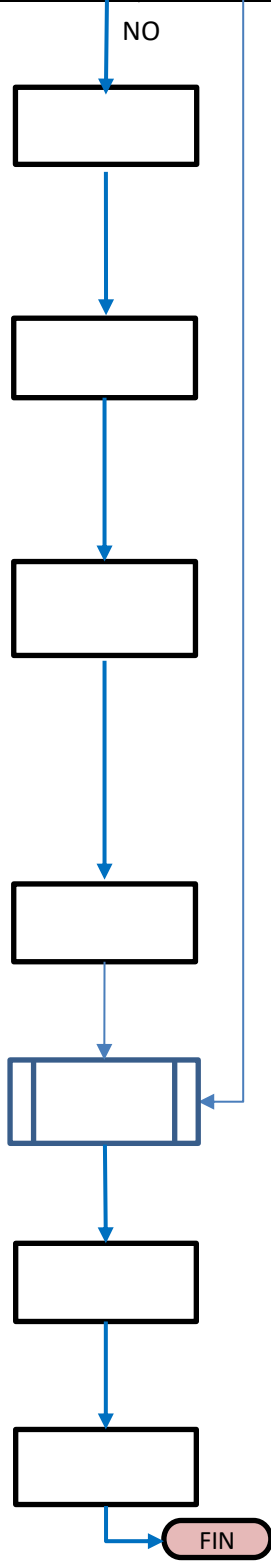



FORMATO PROCEDIMIENTOS				
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	Proceso:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código PRO-AC-10-03	
			Versión 3	
	Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Fecha Aprobación	21/12/2022
			Páginas	4
Firma de Autorizaciones				
Elaboró		Revisó	Aprobó	
Profesional Especializado 222-03 de la Subdirección Académica Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa y Financiera Contratista Subdirección Académica		Subdirectora Académica	Subdirectora Académica	
1. Responsable de Procedimiento				
Auxiliar Administrativo - Subdirección Administrativa y Financiera				
2. Objetivo				
Responder las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias presentadas por la ciudadanía al Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP, mediante los canales de atención para cumplir con los requerimientos de los peticionarios 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 la generación de Informes de seguimiento de PQRS				
4. Base legal				
Ver normograma del proceso AC en http://www.idep.edu.co/?q=menu-transparencia , numeral 2. Normativa, 2.1.1 Leyes - Normograma				
5. Documentos de Referencia				
Documentos Externos		Documentos Internos		
Manual de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha		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.			
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.			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN <small>Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</small>		FORMATO PROCEDIMIENTOS					
		Proceso:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código	PRO-AC-10-03		
Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Versión	3	Fecha Aprobación	21/12/2022		
		Páginas	4				
6	Llevar control interno de las PQRS recibidas		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera		FT-GD-07-28 Formato seguimiento y control de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes Correo electrónico de alerta cuando sea necesario.	Diligenciar el FT-GD-07-28 Formato seguimiento y control de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (Excel) Generar alerta por correo electrónico a la oficina encargada de dar respuesta, con cinco días de antelación a la fecha de terminación del tiempo de oportunidad.	
7	Radicar la respuesta en el aplicativo GOOBI		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera	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.	
8	Tramitar en el aplicativo Bogotá te escucha SDQS la respuesta a la petición		Responsable de dar respuesta a PQRS de cada dependencia		Respuesta 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	
9	Enviar la respuesta de fondo al peticionario por medio del canal solicitado		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera			Adjunto a la respuesta se debe enviar el formato FT-GD-07-27 Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP PQRS para diligenciamiento del peticionario.	
10	Continuar con los pasos establecidos en el Instructivo para la protección y custodia de datos de los denunciados de actos de corrupción		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera			IN-GD-07-03 Instructivo para la protección y custodia de datos de los denunciados de actos de corrupción.	
11	Enviar informes de seguimiento de atención de PQRS		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera	Verificar la publicación mensual en la página web www.idep.edu.co y veeduría Distrital	Informe de seguimiento de PQRS	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.	
12	Archivar de acuerdo a la TRD		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera		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.							

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	FORMATO PROCEDIMIENTOS						
	Proceso:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Código</td> <td>PRO-AC-10-03</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Versión</td> <td>3</td> </tr> </table>	Código	PRO-AC-10-03	Versión	3
	Código	PRO-AC-10-03					
	Versión	3					
	Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Fecha Aprobación</td> <td>21/12/2022</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Páginas</td> <td>4</td> </tr> </table>	Fecha Aprobación	21/12/2022	Páginas	4
Fecha Aprobación	21/12/2022						
Páginas	4						
9. Políticas de Operación							
<p>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 IDEP según documento MN-AC-10-01 Manual de Atención al Ciudadano del IDEP.</p> <p>Si se identifica que el requerimiento no contiene los datos suficientes para ser atendido, se debe solicitar ampliación de la información, con el 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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>Los derechos de petición que por competencia requieren asesoría jurídica, deberán ser avalados por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o su delegado.</p> <p>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.</p> <p>Los ciudadanos que quieran realizar el seguimiento a su petición, deberán ingresar a la página 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.</p> <p>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-AC-10-01 Manual de Atención al ciudadano IDEP se encuentran los lineamientos para atención a Grupos étnicos minoritarios</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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-AC-10-01 Manual de Atención al ciudadano IDEP se encuentran los protocolos de atención con enfoque preferencial y diferencial.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Las políticas asociadas al Modelo integrado de planeación y Gestión - MIPG: Servicio al Ciudadano.</p>							
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.						
Diciembre de 2022	Se actualizan las actividades del procedimiento y se traslada del proceso GD-07 Proceso de Gestión Documental al proceso AC-10 Proceso de Atención al Ciudadano.						