



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ABRIL A JULIO DE 2024 LEY 1474 DE 2011

1. OBJETIVO.

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula “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”, realizó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de abril de 2024 al 31 de julio de 2024; De la misma manera se verificó para el mismo periodo el cumplimiento de lo requerido en el 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 ciudadanos, en el Distrito Capital”*.

2. ALCANCE

El seguimiento se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de abril 31 de julio de 2024 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.

3. 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 Ciudadanos, en el Distrito Capital”*.
- Decreto Distrital 392 de 2015 *“Por medio del cual se reglamenta la figura del*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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"*, actualizada mediante Resolución No 087 de 2020.

4. METODOLOGÍA.

Para efectos de realizar el informe de PQRS correspondiente de abril a julio de 2024, se realizó la verificación de la información solicitada a la Subdirección Administrativa.

Para la elaboración del seguimiento efectuado se estableció como metodología 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 2024.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

5.1. Capacitación y/o fortalecimiento servicio al ciudadano

Durante el periodo comprendido de abril a julio de 2024, de acuerdo con la información suministrada por parte de la Subdirección Administrativa, la funcionaria encargada de atender las PQRS del IDEP asistió a las siguientes capacitaciones en:

- Capacitación gestión de peticiones ciudadanas 04/04/2024
- Capacitación Mediación en el servicio a la Ciudadanía 18/04/2024
- Capacitación Reportes Bogotá Te Escucha 16/05/2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Capacitación Estrategias para el manejo de la ciudadanía 25/04/2024
- Capacitación Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente 09/05/2024
- Capacitación ética y transparencia pública 16/05/2024
- Capacitación Inteligencia Emocional en el Servicio a la Ciudadanía 06/06/2024
- Capacitación defensor al ciudadano - gestión de peticiones ciudadanas 18/06/2024

5.2. Estrategias de atención al cliente y/o usuario.

La Entidad cuenta con los siguientes mecanismos:

- Página Web (<http://www.idep.edu.co>), se puede acceder a los seis (6) submenús en la pestaña de “Atención al Ciudadano”, entre los que citamos: PQRSD:
- Atención al Ciudadano, <https://www.idep.edu.co/index.php/articulo/atencion-al-ciudadano>
- PQRSD, <https://www.idep.edu.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>
- Defensor del Ciudadano <https://www.idep.edu.co/articulo/defensor-o-defensora-del-ciudadano>
- Participación Ciudadana, <https://www.idep.edu.co/index.php/atencion-y-servicio-la-ciudadania/mecanismos-de-participacion-ciudadana>
- Notificaciones Judiciales <https://www.idep.edu.co/articulo/notificaciones-judiciales>
- y Trato digno al Ciudadanía <https://www.idep.edu.co/articulo/trato-digno-la-ciudadania>

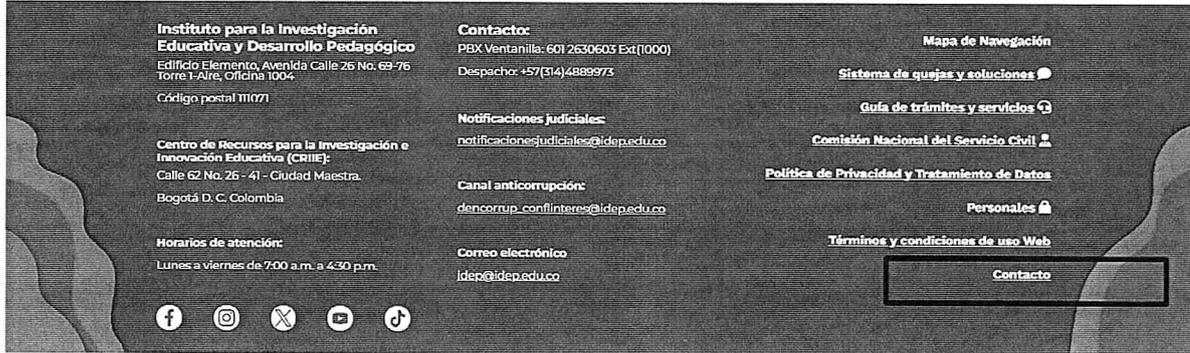
En la parte inferior de la página existe un link “*Sistema de Quejas y Soluciones*” para acceder de forma directa por medio de la siguiente página: <https://bogota.gov.co/sdqsl> que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general. Adicionalmente el sitio web del instituto cuenta con un formulario de contacto en el cual se pueden registrar las peticiones o solicitudes requeridas por los ciudadanos.

- De conformidad con 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*”; el link de “*Transparencia y acceso a información pública*”, contiene enlaces de interés al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

OM1: Se recomienda dar respuesta a las solicitudes remitidas a través del formulario “contacto” que se encuentra en la página del IDEP.



5.2.1. Canales de comunicación:

El IDEP cuenta con los siguientes canales de atención:

- Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071. PBX. +57 (601) 2630603 Ext (1000), Dirección General: +57 314 4889973,
- Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE): Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra. Tel. +57 314 4781522
- Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@idep.edu.co
- Canal escrito: Radicando el comunicado en Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. con horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- Canal presencial: Se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. con horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm
- Canal telefónico: Dirección General: 314 4889973
- PBX Ventanilla: 601 2630603 Ext (1000)
- Correo Institucional: idep@idep.edu.co
- Correo denuncias: denunciacorrupcion@idep.edu.co
- Página web: <http://www.idep.edu.co>
- Correo electrónico (link contacto página WEB de la entidad)
- Twitter: @ideppbogotadc
- Facebook: IDEP Bogotá Investigación e Innovación Educativa
- YouTube IDEP.
- En el link: <http://www.idep.edu.co/?q=content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias> se encuentra el acceso a denuncias de corrupción.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Para realizar la verificación de la calidad, coherencia, calidez y oportunidad se realizó la técnica de muestreo aleatorio con las peticiones recibidas a través del sistema propio de la entidad GOOBI, teniendo en cuenta las peticiones que fueron interpuestas por ciudadanos, se tomó como muestra 10 peticiones que fueron objeto de análisis por parte de Control Interno.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones para el periodo objeto de análisis se evidencia que la entidad no presentó peticiones vencidas y que cuentan con criterios de calidad, calidez y coherencia.

5.4. Defensor del Ciudadano.

La Entidad por medio de la Resolución No. 011 del 11 de febrero del 2016 designó como Defensor del Ciudadano al Subdirector Administrativo y Financiero y de Control Interno Disciplinario y como suplente al Subdirector Académico, cuya labor es indelegable y mediante Resolución No 087 de 2020 se actualizó las funciones asignadas al Defensor (a) del Ciudadano (a) en el IDEP en cumplimiento del Decreto No. 847 de 2019.

En el link <https://www.idep.edu.co/articulo/defensor-o-defensora-del-ciudadano> se encuentra publicado el informe semestral del Defensor del ciudadano correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

OM2. Se recomienda revisar y actualizar el acto administrativo, ya que la denominación del cargo del Subdirector Administrativo no corresponde a la actual denominación.

5.5. Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas a través de Bogotá te escucha.

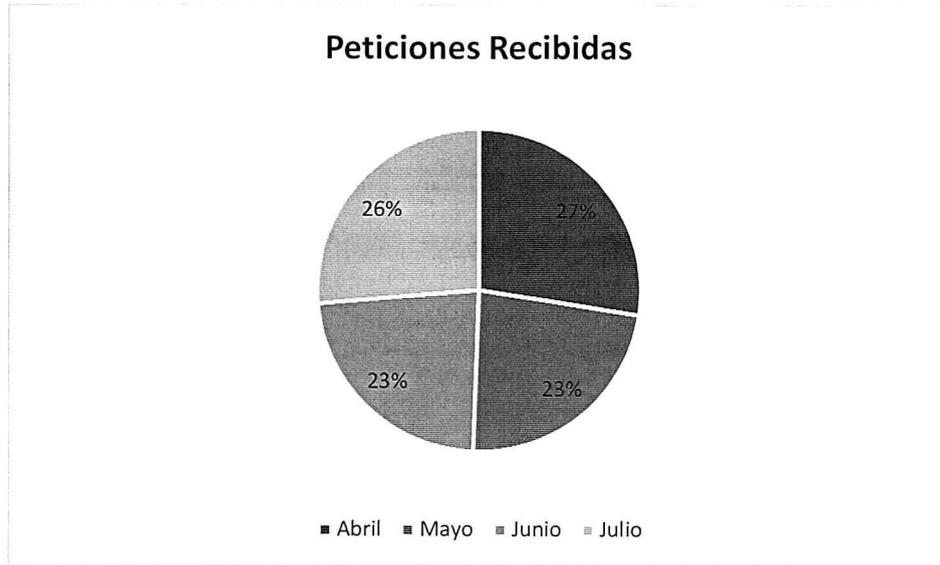
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Bogotá te escucha.

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha se registraron durante (abril a julio de 2024) un total de 91 requerimientos recibidos (incluyendo las trasladadas a otras Entidades); se observa que la cantidad de peticiones recibidas se ha mantenido en el mismo nivel durante este periodo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Grafica No. 01. Porcentaje de distribución de los requerimientos recibidos de abril a julio de 2024.



Fuente: Informes Bogotá te escucha.

Tabla No. 01. Validación OCI - total requerimientos recibidos abril a julio de 2024 en Bogotá te escucha:

Mes	Registradas en el informe	Registradas en Bogotá te escucha
Abril	25	25
Mayo	21	21
Junio	21	21
Julio	24	24
Total	91	91

Fuente: Informe PQRS e Informes enviados por la plataforma Bogotá te escucha



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Se verifico la consistencia de las cifras reportadas en el sistema Bogotá te escucha y las reportadas en los informes mensuales de atención al ciudadano y no se presentan observaciones al respecto.

Por otro lado, se realizó la verificación de las peticiones radicadas en el sistema propio de radicación Goobi y se encontraron las siguientes cifras:

Tabla No. 02. Validación OCI - total requerimientos recibidos abril a julio de 2024 en Sistema propio de información GOOBI:

Mes	Goobi ciudadanos	Otras entidades	Total Goobi
Abril	18	15	33
Mayo	21	10	31
Junio	26	15	41
Julio	34	14	48
Total	99	54	153

Se realizó la verificación que las peticiones recibidas por el sistema propio de la entidad se encuentren registradas en el aplicativo de Bogotá te escucha; así como la respuesta en términos de oportunidad a cada una de ellas.

5.5.1 Peticiones con respuestas extemporáneas

Para el periodo evaluado no se evidencian peticiones con respuesta emitidas fuera de términos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.5.2 Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha

De acuerdo a la información presentada en el informe de “INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA”, correspondiente a los meses de abril a julio de 2024; en el contenido de los mismos se indica que la Entidad reporto dos (02) peticiones que no cumplen con los criterios de manejo del sistema, se verificó por parte de esta Oficina las respuestas emitidas por parte de la Entidad y se evidenció las siguientes peticiones:

Tabla No. 05. Validación OCI - INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

No. Petición	Dependencia que emitió la respuesta	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3162962024	Subdirección Académica	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple con la obligación legal de dar traslado por no competencia	No cumple
3239162024	Subdirección Académica	Si	Si	Si	Realiza y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	No se realizó el traslado a través del sistema a la entidad competente

Se realizó la verificación de las peticiones que fueron observadas en el informe de calidad y se evidenció que las mismas debieron ser trasladadas a las entidades competentes que mencionan en la respuesta emitida por la Entidad a cada uno de los peticionarios, por lo anterior no se dio clasificó en el sistema como traslado sino como respuesta definitiva.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

OM2: Se reitera por parte de esta Oficina dar respuesta a los informes emitidos por parte de la Dirección Distrital de Calidad Del Servicio, teniendo en cuenta que allí se recomienda realizar un plan de mejoramiento como herramienta para mejorar el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas y adicionalmente que facilite el cierre de las peticiones vencidas, el cual debe ser remitido a Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en los siguientes 10 días hábiles después de la fecha de recibo del informe.

Por otra parte, de acuerdo con el monitoreo realizado por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de Bogotá, se evidencia que el Instituto obtuvo un 98% en el índice de cumplimiento acumulado a julio de 2024 frente a los criterios de calidez, coherencia, oportunidad y claridad y el manejo del sistema distrital.

5.5.4 Requerimientos recibidos por canales de comunicación.

Gráfica No. 02.

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue por el canal email con el 77% de participación seguido por la página web que corresponden al 22% del total de PQRSD recibidas durante el periodo abril a julio de 2024. A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:

TIPO DE CANAL/MES	WEB	E-MAIL	BUZON	REDES	PRESENCIAL	TOTAL
						
TOTAL	21	70	0	0	0	91
% DE PARTICIPACIÓN	22%	77%				100%

Fuente: Informes Bogotá te escucha

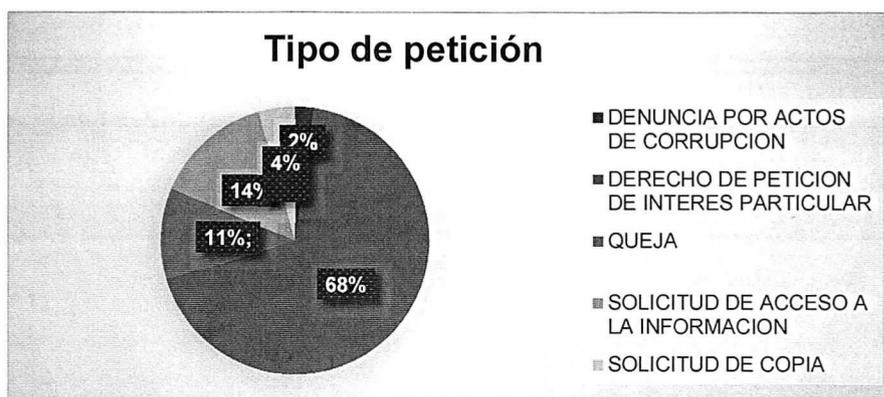


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.5.5 Peticiones por tipo de requerimiento a julio de 2024

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:

Grafica No. 3: Total, requerimientos recibidos por tipología



Fuente: Informes Bogotá te escucha

Como se puede observar, el tipo de petición más representativo corresponde a Derechos de Petición de interés particular con un porcentaje de 68% del total de las peticiones recibidas a través del sistema Bogotá te escucha que fueron en total 91 solicitudes registradas.

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 2 comunicaciones en la entidad por tipología: Denuncia por actos de corrupción una en el mes de abril de 2024 radicado No. 2238362024 y una en el mes de junio radicado No. 3017942024, las cuales se solucionaron por traslado a la Secretaría de Educación del Distrito por no ser competencia del IDEP.

Por otro lado, se recibieron 10 quejas, de las cuales 9 fueron trasladadas a la Secretaría de Educación del Distrito y Secretaría de Movilidad y una petición fue devuelta por solicitud de ampliación, sin embargo, al no obtener respuesta por parte del peticionario fue cerrada por desistimiento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.6. 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>, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita.*”, la Oficina de Control Interno procedió a revisar el cumplimiento de la publicación de los informes correspondientes al periodo evaluado, evidenciando el cumplimiento de la circular en comento en el link <https://www.idep.edu.co/participa/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.

5.7. Encuestas de satisfacción aplicadas de usuarios del IDEP atención a PQRS:

De acuerdo con el seguimiento de las encuestas de satisfacción de usuarios del IDEP presentado por la Subdirección académica, para el periodo comprendido entre abril y julio de 2024 solamente dos usuarios respondieron la encuesta de satisfacción, de manera virtual en la página web institucional.

Finalmente, se solicitó en las encuestas mencionar cuales son los criterios en los en los cuales se puede mejorar, para lo cual sugieren mejora en el tiempo de respuesta.

6. 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, 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; sin embargo la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano presenta algunas observaciones para lo cual la Entidad no formulo el respectivo plan de mejoramiento.

Se evidencia que se han seguido las recomendaciones hechas por parte de la oficina de control interno en informes anteriores, lo cual ha servido para mejorar la gestión de peticiones recibidas en la entidad, con respuestas oportunas y de calidad.

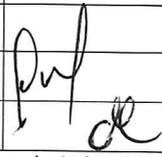


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

7. Recomendaciones.

1. Dar respuesta a las observaciones presentadas por la Entidad frente al informe emitido por la Dirección de Atención al Ciudadano para el mes de julio.
2. Se reitera actualizar la Resolución del defensor del ciudadano en el cargo de la subdirección administrativa y financiera.
3. Se recomienda realizar una capacitación a los funcionarios encargados de atender las solicitudes en el instituto, sobre la ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
4. Ampliar el rango de aplicación de encuestas de satisfacción, ya que para el periodo evaluado solamente se aplicaron dos (02), lo que no permite medir el grado de satisfacción de atención al ciudadano.


HILDA YAMILE MORALES LAVERDE
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre - cargo	Firma
Aprobó	Hilda Yamile Morales Laverde - Jefe Oficina Control Interno	
Revisó	Hilda Yamile Morales Laverde - Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró	Daniela Castro Jiménez - Técnico 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