



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

INFORME SEMESTRAL DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, se presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2016.

ALCANCE

Acorde a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el alcance del presente informe, tiene como propósito confirmar que la atención a los ciudadanos en el **Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP**, cumpla con la observancia de las normas legales vigentes y, con condiciones de equidad, transparencia y respeto; así mismo se evaluó la racionalización, efectividad y el fácil acceso de los trámites.

METODOLOGIA

Para el presente seguimiento se tomó como origen la información del Primer Semestre de la vigencia 2016, conforme a la información facilitada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario de la entidad, acorde a lo planeado en la evaluación.

RESULTADOS SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El mapa de procesos del **Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP**, cuenta entre sus procesos de apoyo el proceso de **Atención al usuario**; siendo responsable de su implementación la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario y la Subdirección Académica.

Este Proceso tiene documentado el procedimiento “*Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*”, que tiene por objetivo, “Establecer la forma en que se deben dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad al Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, para que se desarrollen dentro de un orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables”.

Entre las herramientas Tecnológicas utilizadas, se encuentra el Sistema virtual implementado por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP, en donde los usuarios pueden registrar las quejas, reclamos, sugerencias, requerimientos, solicitudes de Información, felicitaciones, derechos de petición de interés general o particular, denominado S.D.Q.S, en este aplicativo se normalizan las actividades para atender y satisfacer a los usuarios frente a los servicios que prestan las diferentes Entidades que conforman el Distrito Capital. Por otra parte se cuenta con un Sistema propio de la entidad SIAFI-Módulo Gestión Documental como apoyo a la gestión interna de las PQRS”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el Decreto 2641 de 2012.

CAPACITACIÓN Y/O FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

- Participación sesiones de trabajo Nodo Intersectorial de Comunicaciones - Red Distrital de Quejas y Reclamos organizado por la Veeduría Distrital.

ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

1. Página Web (<http://www.idep.edu.co>), se puede acceder a los cuatro (4) submenús de la pestaña de “Atención al Ciudadano”, entre los que citamos: Atención al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Participación Ciudadana, Notificaciones Judiciales.

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/sdq que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general.

2. Así mismo, en la página se encuentra la pestaña “Transparencia y acceso a información pública”, que contiene Links de interés al ciudadano, como: “Información de servicio al Ciudadano”, “Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos” y “Participación Ciudadana”.
3. Correo electrónico (link contacto página WEB de la entidad)
4. Twitter: @ideppbogotadc
5. Facebook: IDEP Bogotá Investigación e Innovación Educativa
6. Centro de Documentación: centrodedocumentacion@idep.edu.co Horario Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
7. YouTube IDEP

Los Sistemas de información que apoyan al proceso de Atención al Cliente y/o Usuario son:

- (SIAFI) Módulo Gestión Documental

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

Av. Calle 26 N° 69D-91 Centro Empresarial Arrecife
Torre Peatonal, Oficinas 805 – 806 – 402A – 402B
Código postal: 110931
Tel. Pbx: 2630603
www.idep.edu.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

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.

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 primera instancia. Este mecanismo no reemplaza a los canales de interacción ciudadana de los que el IDEP dispone.

La entidad por medio de la Resolución No. 011 del 11 de Febrero del 2016, “Por la cual se designa el Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP”, y de conformidad con el artículo primero, designa al Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario y como suplente al Subdirector Académico, cuya labor es indelegable.

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.

ANÁLISIS DE RESULTADOS PQRS PRIMER SEMESTRE 2016

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 SIAFI - Módulo Gestión Documental, se encuentran registradas durante el primer semestre de 2016, un total de **168 peticiones** interpuestas ante el **Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP**.

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

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
ENERO	32
FEBRERO	24
MARZO	28
ABRIL	34
MAYO	22
JUNIO	28
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016	168

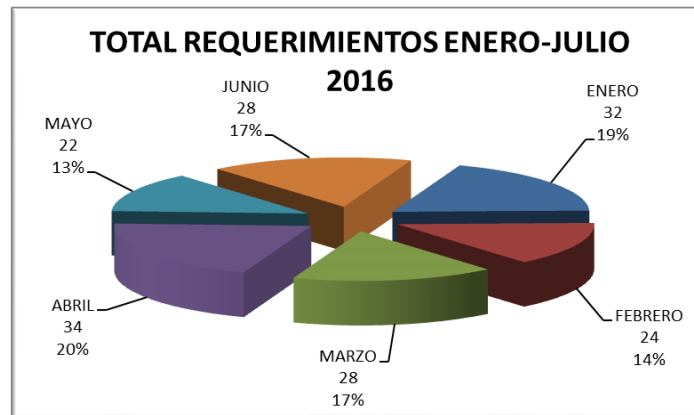
Av. Calle 26 N° 69D-91 Centro Empresarial Arrecife
Torre Peatonal, Oficinas 805 – 806 – 402A – 402B
Código postal: 110931
Tel. Pbx: 2630603
www.idep.edu.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico



De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de Abril registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 20% (34) del total recibido durante el primer semestre (168), seguido de los meses de Enero con un 19% (32) y Junio y Julio con una participación del 17% (28).

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016 (ENERO-JUNIO)

El Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico-**IDEP** dispone de diferentes de canales de comunicación entre ellos (Teléfono, email, escrito, presencial, teléfono, web), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

De conformidad con la información registrada en el SDQS y del Sistema propio dispuesto por la entidad SIAFI Módulo Gestión Documental, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el **IDEP**, es el medio escrito, con un total de 101 requerimientos recibidos durante el Primer semestre de 2016.

TIPO DE CANAL MES	WEB	TELÉFONO	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL
ENERO	13		15	2	2	32
FEBRERO	4		20			24
MARZO	7	1	19	1		28
ABRIL	16		17	1		34
MAYO	6	2	10	4		22
JUNIO	8		20			28
TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL	54	3	101	8	2	168
% DE PARTICIPACIÓN POR CANAL	32%	2%	60%	5%	1%	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico



Con un porcentaje del 60% (101) el medio escrito es el canal preferido durante el primer semestre de 2016 para que los ciudadanos realicen los requerimientos, seguido del canal Web con una participación del 32,00% (54) y el email con un 5,% (8) del total de requerimientos recibidos durante el Primer Semestre de 2016.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016 (ENERO – JUNIO)

Las dependencias del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP, que recibieron mayor número peticiones durante el primer semestre de 2016, son: la Oficina Asesora Jurídica, registrando un 42,86% (72) del total de peticiones recibidas, que corresponden a solicitudes de información tales como Certificaciones entre otros, seguidas por el Traslado a otras Entidades por no ser competencia del IDEP con una participación del 29.76% (50) enviadas en su gran mayoría a entidades como la Secretaría de Educación, y la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario con el 8.93% (15) con solicitudes relevantes realizadas al área de Talento Humano respecto a bonos pensionales.

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Semestre de 2016.

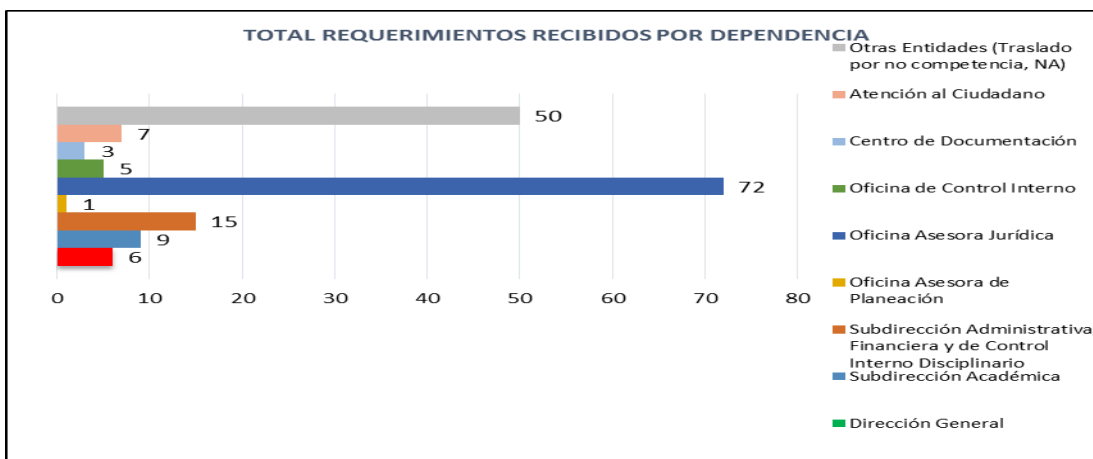
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTIC.
Dirección General	3		3				6	3,57%
Subdirección Académica	3		2	3	1		9	5,36%
Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario	1	3	2	5	1	3	15	8,93%
Oficina Asesora de Planeación	1						1	0,60%
Oficina Asesora Jurídica	10	17	10	11	11	13	72	42,86%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTIC.
Oficina de Control Interno	1	2	2				5	2,98%
Centro de Documentación	1				2		3	1,79%
Atención al Ciudadano		2		1		4	7	4,17%
Otras Entidades (Traslado por no competencia, NA)	12		9	14	7	8	50	29,76%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA	32	24	28	34	22	28	168	100%



PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016 (ENERO-JUNIO)

El tipo de requerimiento más representativo durante el primer semestre de 2016, fue “Solicitud de Información”, con el 63,10% (106) del total de requerimientos recibidos a través del SDQS, seguido por la “Queja” con una participación del 13,10% (22) y “Derecho de Petición de Interés Particular” con una participación del 8,33% (14) dentro de los más relevantes durante el Primer Semestre de 2016.

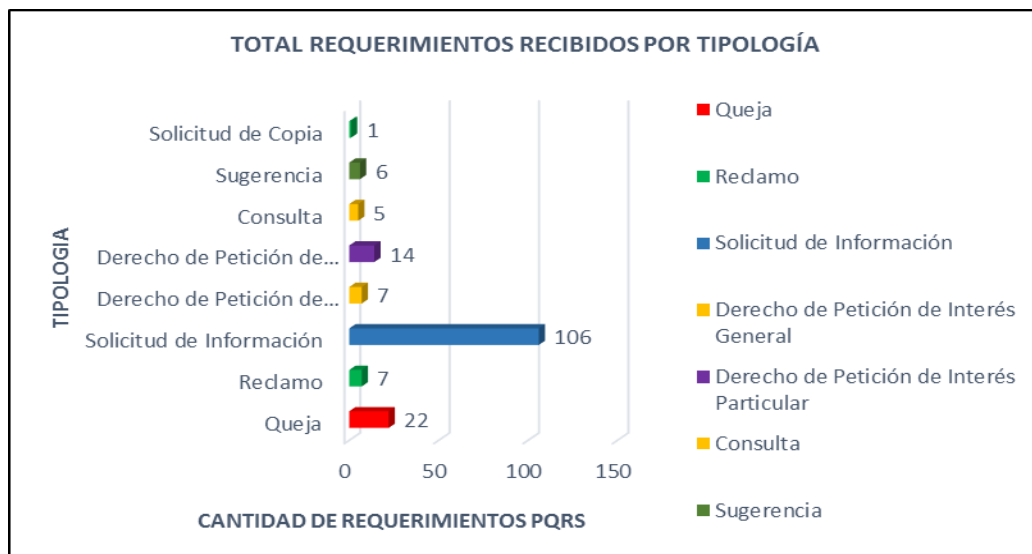
TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTIC.
Queja	3	3	3	8	2	3	22	13,10%
Reclamo	4	1		1		1	7	4,17%
Solicitud de Información	18	20	19	17	15	17	106	63,10%
Derecho de Petición de Interés General	2		1	1	1	2	7	4,17%
Derecho de Petición de Interés	3		3	2	3	3	14	8,33%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTIC.
Particular								
Consulta	1		1	2		1	5	2,98%
Sugerencia	1		1	3	1		6	3,57%
Solicitud de Copia						1	1	0,60%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA	32	24	28	34	22	28	168	100%



PETICIONES POR SUBTEMA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016 (ENERO-JUNIO)

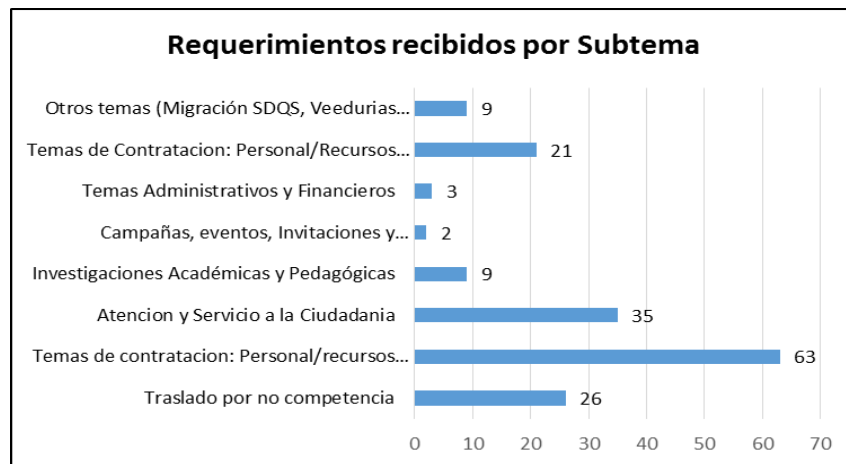
El Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico-**IDEP** tiene agrupadas ciertas temáticas, dentro de las cuales se encuentran: (Traslado por competencia, Temas de Contratación, Atención y Servicio a la ciudadanía, entre otros), sin embargo se están realizando mesas de trabajo lideradas por la Secretaría de Educación y las entidades adscritas descentralizadas como la Universidad Distrital y el IDEP, con el fin de unificar criterios frente a la definición de Temas y Subtemas al momento de clasificar los requerimientos allegados a cada entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Traslado por no competencia	5	4		7	4	6	26
Temas de contratación: Personal/recursos físicos	10	12	9	11	10	11	63
Atención y Servicio a la Ciudadanía	7	1	10	9	3	5	35
Investigaciones Académicas y Pedagógicas	5		2		2		9
Campañas, eventos, Invitaciones y Publicaciones	1				1		2
Temas Administrativos y Financieros	1		2				3
Temas de Contratación: Personal/Recursos físicos	3	6	2	4	2	4	21
Otros temas (Migración SDQS, Veedurías ciudadanas, Diseño y desarrollo de procesos de investigación y desarrollo, Comunicación, prensa y protocolo, Pagina WEB y Sistemas de información, Acompañamiento a procesos, Banco de Proyectos)		1	3	3		2	9
TOTAL MES A MES	32	24	28	34	22	28	168



De acuerdo con el reporte del SDQS y del Sistema propio dispuesto por la entidad SIAFI-Módulo Gestión Documental, el Subtema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el primer semestre fue el de “Temas de contratación: Personal/Recursos físicos)” con un total de 63 peticiones. Posteriormente, el subtema: “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con un total de 35 y “Traslado por no competencia”, con un total de 26 peticiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso, estableciendo de manera clara canales de comunicación, horarios y demás información de interés de la ciudadanía y usuarios.
- Facilitar el ingreso al “**Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS**” en la página WEB del IDEP a través de un link más visible, que le permita al usuario ubicarlo rápidamente y acceder de manera oportuna.
- Actualizar procedimiento de “Atención de PQRS” incluyendo canales de comunicación, coherencia en la secuencia de actividades y demás información clave para tener mayor claridad frente al tema de atención de PQRS.
- La entidad no realizó la divulgación del Defensor del Ciudadano a través de un medio de comunicación interna ni externa, por otra parte se observa que no existe identificación de la oficina por medio de un aviso, para que los ciudadanos puedan acceder a ella fácilmente.
- Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones y el manejo del aplicativo SDQS, desde el registro de la petición hasta su cierre.
- Sensibilizar a la ciudadanía en las competencias misionales del IDEP, con el fin de minimizar el número de solicitudes que deben ser Trasladas a la Secretaría de Educación por no ser competencia directa del IDEP.
- Durante el primer semestre de 2016, no se evidencia la realización de encuestas de Satisfacción que permitan entender las expectativas de los clientes, conocer el nivel de satisfacción y así poder detectar áreas de mejora concretas.

(ORIGINAL FIRMADO)

DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Diana Karina Ruiz Perilla, Jefe Oficina Control Interno	
Revisó	Diana Karina Ruiz Perilla, Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró	Nadia Aixa Pineda Sarmiento, Profesional de apoyo Oficina Control Interno	
<i>Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes</i>		

Av. Calle 26 N° 69D-91 Centro Empresarial Arrecife
Torre Peatonal, Oficinas 805 – 806 – 402A – 402B
Código postal: 110931
Tel. Pbx: 2630603
www.idep.edu.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS