

## INFORME SEMESTRAL DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 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 Segundo Semestre de la vigencia 2017.

### 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.

### METODOLOGÍA

Para el presente seguimiento se tomó como origen la información del Segundo Semestre de la vigencia 2017, conforme a la información facilitada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario de la entidad.

### RESULTADOS SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

El proceso de Atención al Ciudadano, tiene documentado el procedimiento *PRO-AC-10-03 "Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes"* v8 del 11/07/2017, que tiene por objetivo, *"Establecer la forma en que se deben dar respuesta a la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia 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 por el IDEP, se encuentra el Sistema virtual SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en donde los usuarios pueden registrar las quejas, reclamos, sugerencias, requerimientos, solicitudes de Información, felicitaciones, derechos de petición de interés general o particular, 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.

Por otra parte, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012 y el cual presenta seguimiento por parte de los líderes de las actividades y de la Oficina de Control Interno con corte al 31 de Diciembre de 2017. Para acceder a este seguimiento puede ingresar al siguiente link: <http://www.idep.edu.co/?q=node/32>.

## CAPACITACIÓN Y/O FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el Segundo Semestre del 2017, los funcionarios que hacen parte del proceso de Atención al Ciudadano, fueron partícipes de los siguientes eventos:

- Reunión del Nodo Intersectorial de Uso eficiente del SDQS
- Taller para la presentación de los informes de las PQRS
- Reunión plenaria de cierre de la Red Distrital de Quejas y Reclamos

## 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/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs) 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 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), con el apoyo de herramientas informáticas, con servicio de almacenamiento en la nube, que garantice el cumplimiento a cabalidad de la misma.

**3. Igualmente, el Instituto 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](mailto:idep@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
- Centro de Documentación: [centrodedocumentacion@idep.edu.co](mailto:centrodedocumentacion@idep.edu.co) Horario Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- YouTube IDEP

## **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.

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:

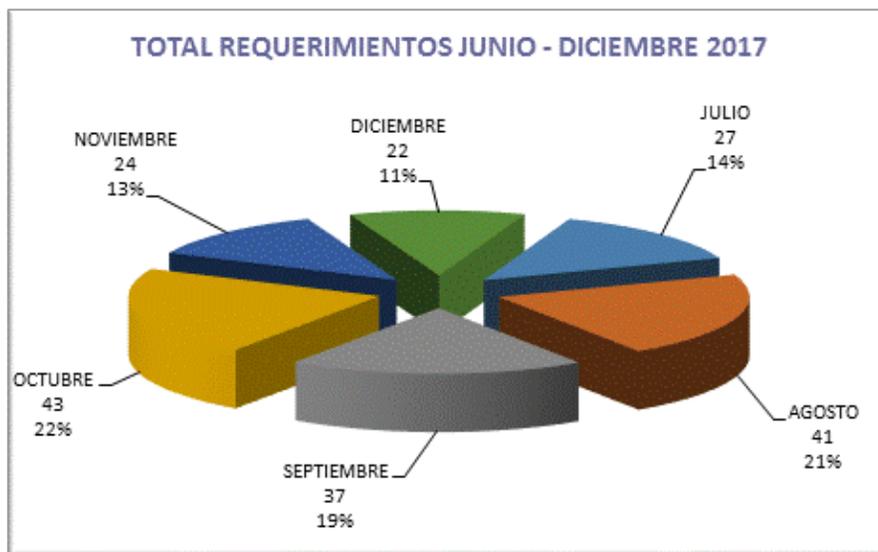
- Canal escrito: radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.
- Canal presencial: visitando la oficina del Defensor del Ciudadano, ubicada en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficina 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 SEGUNDO SEMESTRE 2017

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 segundo semestre de 2017, un total de 194 *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	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
JULIO	27	13,92%
AGOSTO	41	21,13%
SEPTIEMBRE	37	19,07%
OCTUBRE	43	22,16%
NOVIEMBRE	24	12,37%
DICIEMBRE	22	11,34%
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS RECBISOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de Octubre registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 22,16% (43 PQRS) del total recibido durante el Segundo Semestre de 2017 (194 PQRS), seguido de los meses de Agosto con un 21,13% (41 PQRS) y Septiembre con una participación del 19,07% (37 PQRS).

## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 (JULIO - DICIEMBRE)

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 116 requerimientos recibidos durante el Segundo Semestre de 2017. Se detalla a continuación:

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA DE REGISTRO PQRS JUNIO A DICIEMBRE DE 2017						
TIPO DE CANAL MES	WEB	TELÉFONO	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL
JULIO	7	0	17	3	0	27
AGOSTO	11	4	21	2	3	41
SEPTIEMBRE	9	1	25	0	2	37
OCTUBRE	18	1	24		0	43
NOVIEMBRE	6	0	15	2	1	24
DICIEMBRE	5	1	14	2	0	22
TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL	56	7	116	9	6	194
% DE PARTICIPACIÓN POR CANAL	29%	4%	60%	5%	3%	100%



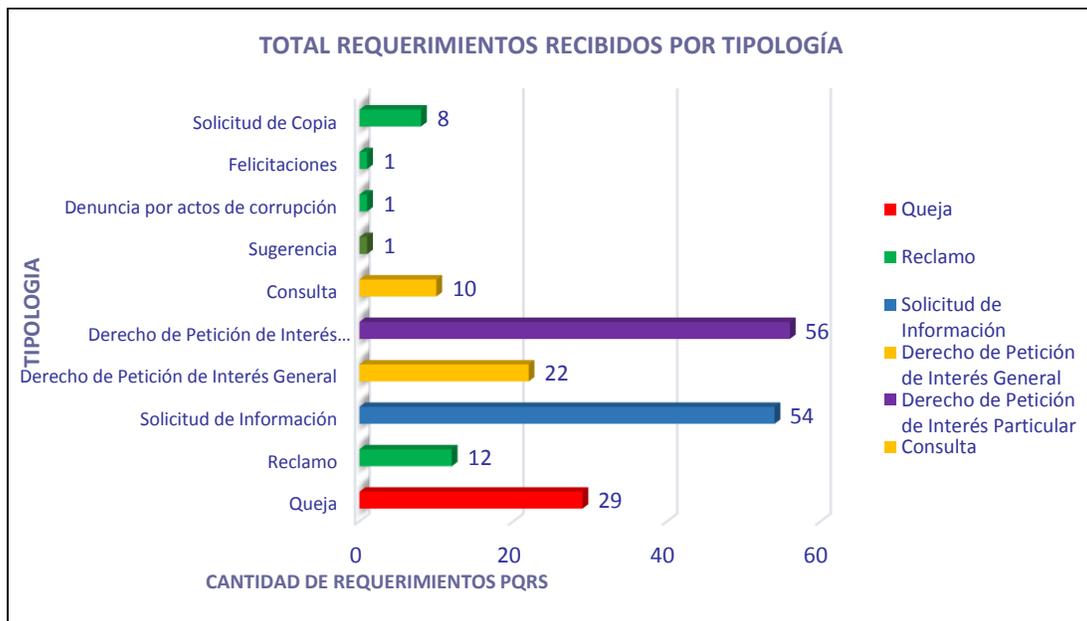
Con un porcentaje del 60% (116 PQRS) el medio escrito es el canal preferido durante el Segundo Semestre de 2017 para que los ciudadanos realicen los requerimientos, seguido del canal Web con una participación del 29% (56 PQRS) y el E-mail con un 5% (9 PQRS) del total de requerimientos recibidos durante el Segundo Semestre de 2017.

### **PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 (JULIO - DICIEMBRE)**

De acuerdo a la normatividad, las peticiones se encuentran catalogadas en Quejas, reclamos, Solicitud de información, Derecho de petición de interés particular y general, consulta, Sugerencia y Solicitud de copia.

El tipo de requerimiento más representativo durante el Segundo Semestre de 2017, fue Derecho de Petición de Interés Particular con un total de 56 requerimientos recibidos durante el Segundo Semestre de 2017. La información se detalla a continuación:

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA								
TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% DE PARTIC.
Queja	0	11	6	8	3	1	29	14,95%
Reclamo	1	4	1	4		2	12	6,19%
Solicitud de Información	11	5	8	16	10	4	54	27,84%
Derecho de Petición de Interés General	4	7	3	3	3	2	22	11,34%
Derecho de Petición de Interés Particular	7	6	17	7	6	13	56	28,87%
Consulta	3	1	1	4	1	0	10	5,15%
Sugerencia	1	0	0	0	0	0	1	0,52%
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	1	0	1	0,52%
Felicitaciones	0	0	0	1	0	0	1	0,52%
Solicitud de Copia	0	7	1	0	0	0	8	4,12%
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>



Con un porcentaje del 28,85% (56 PQRS) el requerimiento por tipología más representativo fue el Derecho de Petición de Interés particular, seguido de la “Solicitud de Información”, con el 27,84% (54 PQRS), Queja con el 14,95% (29 PQRS), finalizando con el Derecho de Petición de Interés General 11,34% (22 PQRS) dentro de los requerimientos recibidos a través del SDQS más representativos durante el segundo trimestre de 2017.

## PETICIONES POR SUBTEMA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 (JULIO - DICIEMBRE)

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.

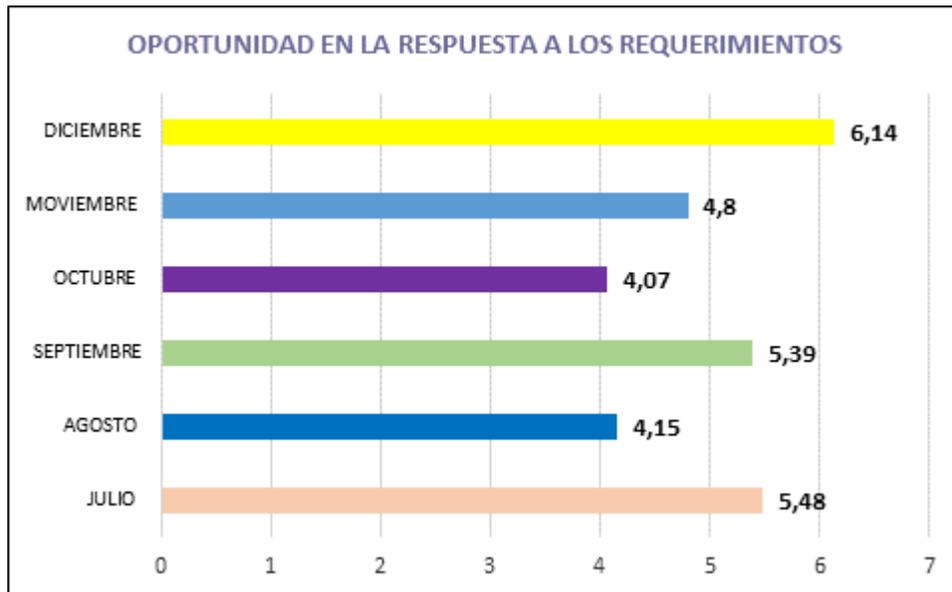
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR SUBTEMA							
SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Traslado por no competencia	1	6	7	10	4	5	33
Temas de contratación: Personal/recursos físicos	13	11	17	20	14	9	84
Atención y Servicio a la Ciudadanía	2	1	1	0	0	0	4
Información Interna y Externa de la Entidad	5	3	4	3	0	2	17
Campañas, eventos, Invitaciones y Publicaciones	3	16	4	7	5	6	41
Solicitud de aclaración de información	0	0	1	0	0	0	1
Gestión Administrativa y Financiera-Nómina	1	4	3	3	1	0	12
Otros temas (Veedurías Ciudadanas, Portafolio de servicios, Información Interna y Externa de la Entidad, Relaciones laborales, Convenios, Calidad de la Educación)	2	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL MES A MES</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>194</b>



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 Segundo Semestre de 2017 fue el de “Temas de contratación: Personal/Recursos físicos)” con un total de 84 peticiones. Posteriormente, el subtema: “Campañas, eventos, Invitaciones y Publicaciones” con un total de 41 peticiones y “Traslado por no competencia”, con un total de 33 peticiones.

### OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 (JULIO - DICIEMBRE)

Una vez verificados los índices de oportunidad de la entidad frente a respuesta de PQRS se obtienen los siguientes resultados por mes:



MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Promedio en la Oportunidad en la Respuesta a los requerimientos	5,48	4,15	5,39	4,07	4,8	6,14
Respuestas Mayor a 15 Días	0	0	0	0	0	0

Efectuada la revisión de respuestas dadas por el IDEP durante el segundo semestre de 2017, se observa que el total de los requerimientos fueron respondidos por la entidad a los usuarios interesados y dentro de los términos legales.

## 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:

- Minimizar el tiempo de registro de los requerimientos radicados a través del Sistema propio de la entidad SIAFI-Módulo Gestión Documental como apoyo a la gestión interna de las PQRS y que son trasladados al Sistema SDQS para su consolidación general; esto debido a que se presentan diferencias en la fecha de registro en SIAFI y la fecha de registro en el SDQS lo que puede inducir al error en el cálculo de la oportunidad en la respuesta al requerimiento.
- Unificar los criterios frente a la Tipología del requerimiento al momento de ingresarlo en las diferentes fuentes de Información: SIAFI - Módulo Gestión Documental, Sistema SDQS e Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos publicados en la página WEB del IDEP; esto debido a que se presentaron diferencias en la cantidad de requerimientos por tipología, en los Informes de PQRS y los archivos planos extractados de SIAFI.
- Tener en cuenta la información socializada a través del **Nodo Uso eficiente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS**, respecto al tipo de requerimientos que deben ser registrados en el SDQS, a saber: *“Derecho de petición general o particular que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos funcionales de la entidad, además conforme con lo regulado en la Ley 1755 de 2015, cuando se trate de peticiones que deban ser remitidos por competencia a otras instancias, se debe atender cada caso conforme con lo ordenado en los artículos 14, 21 o 30 de la norma en cita. Para tal fin, las actuaciones correspondientes al direccionamiento de peticiones, se deben realizar en un término menor o igual a 5 días hábiles, contado a partir de la asignación de la petición.”*; *“Los documentos entre Autoridades o Entidades no deben ser registradas en el SDQS, a excepción de que este documento esté relacionado con una petición ciudadana”*; *“los trámites no deben ser registrados en el SDQS, ya que estos son obligaciones, servicios o procedimientos que las Entidades deben prestar a la ciudadanía, con el fin de que el ciudadano obtenga un beneficio, un servicio o una solución. Salvo que el ciudadano este quejando o reclamado acerca de la prestación de dicho servicio”*; esto debido a que algunos requerimientos fueron registrados como PQRS y hacían parte de información general.
- Se recomienda realizar un proceso informativo y de sensibilización frente a los roles asignados de acceso, registro, seguimiento, cierre y consulta de la herramienta SDQS; ya que por los cambios de personal en el marco de armonización se presenta desconocimiento sobre el ciclo de registro y seguimiento de PQRS en esta herramienta distrital y su correspondencia con SIAFI.
- Se reitera la recomendación presentada en el informe del primer semestre, respecto a la necesidad de establecer una estrategia de sensibilización 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 u otra entidad por no ser competencia directa del IDEP.

- Realizar la divulgación del Defensor del Ciudadano a través de un medio de comunicación interna y/o externa, por otra parte, identificar la oficina de atención al ciudadano, por medio de un aviso, para que los ciudadanos puedan acceder a ella fácilmente.
- 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.
- Consultar el documento enviado por la Oficina de Control Interno, a través de la Alerta Informativa No. 21 OCI-2017 del 31/05/2017, con los diez (10) tips para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la entidad, que nos recuerdan tiempos, algunas responsabilidades y particularidades sobre la respuesta y herramientas de registro y seguimiento.

**(Original firmado)**  
**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	Alix del Pilar Hurtado, Técnico Operativo Grado 01 (E)	
<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>		