



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

INFORME SEMESTRAL DE PQRS SEGUNDO 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 **Segundo Semestre** de la vigencia 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 Segundo Semestre de la vigencia 2016, 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 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 **PRO-AU-10-03 “Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” v7 del 20/10/2016**, 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”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

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”.

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 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 2016.

CAPACITACIÓN Y/O FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el Segundo Semestre del 2016, los funcionarios y contratistas que hacen parte del proceso de Atención al Ciudadano, fueron partícipes de los siguientes eventos:

- Capacitación Funcional del SDQS organizado por la Secretaría General-Dirección Distrital de Calidad de servicio.
- Seminario "Servicio al ciudadano como instrumento de control preventivo para mejorar la gestión" organizado por la Veeduría Distrital.
- Mesas Técnicas para la implementación del Plan Distrital de Gobierno en Línea convocado por la Secretaría General-Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Segunda sesión del Plan de Cualificación de Herramientas Gerenciales convocado por la Veeduría Distrital - Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.
- Participación en 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

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/sdqqs 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” 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.”*
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 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

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 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 segundo semestre de 2016, un total de **197 peticiones** interpuestas ante el **Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico –IDEP**.

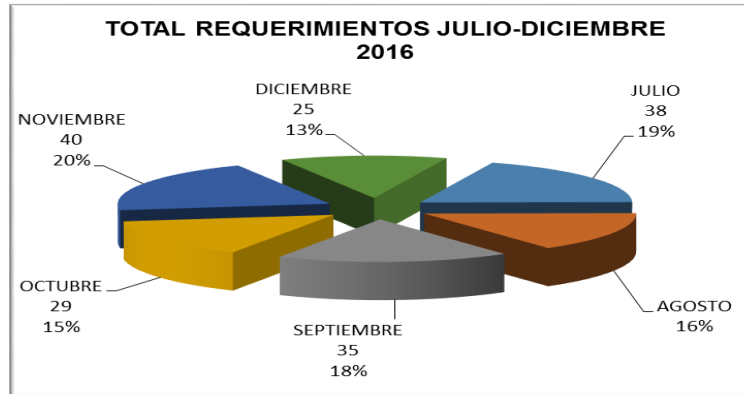
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del SDQS y el Sistema propio de la entidad:

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
JULIO	38	19,29%
AGOSTO	30	15,23%
SEPTIEMBRE	35	17,77%
OCTUBRE	29	14,72%
NOVIEMBRE	40	20,30%
DICIEMBRE	25	12,69%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016	197	100%



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 Noviembre registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 20% (40) del total recibido durante el Segundo semestre (197), seguido de los meses de Julio con un 19% (38) y Septiembre con una participación del 18% (35).

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 (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 115 requerimientos recibidos durante el Segundo Semestre de 2016.

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA DE REGISTRO PQRS JULIO A DICIEMBRE DE 2016					
TIPO DE CANAL MES	WEB	TELÉFONO	ESCRITO	E-MAIL	TOTAL
JULIO	22	2	14		38
AGOSTO	11		19		30
SEPTIEMBRE	12	1	20	2	35
OCTUBRE	10	2	16	1	29
NOVIEMBRE	11	1	28		40
DICIEMBRE	7		18		25
TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL	73	6	115	3	197
% DE PARTICIPACIÓN POR CANAL	37%	3%	58%	2%	100%

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



Con un porcentaje del 58% (115) el medio escrito es el canal preferido durante el Segundo Semestre de 2016 para que los ciudadanos realicen los requerimientos, seguido del canal Web con una participación del 37% (73) y el teléfono con un 3% (6) del total de requerimientos recibidos durante el Segundo Semestre de 2016.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 (JULIO – DICIEMBRE)

Las dependencias del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP, que recibieron mayor número peticiones durante el Segundo Semestre de 2016, son: la Oficina Asesora Jurídica, registrando un 42,64% (84) 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 y respuesta a otras entidades con una participación del 31.47% (62) enviadas en su gran mayoría a entidades como la Secretaría de Educación, y la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario con el 11.17% (22) con solicitudes relevantes realizadas al área de Talento Humano respecto a bonos pensionales.

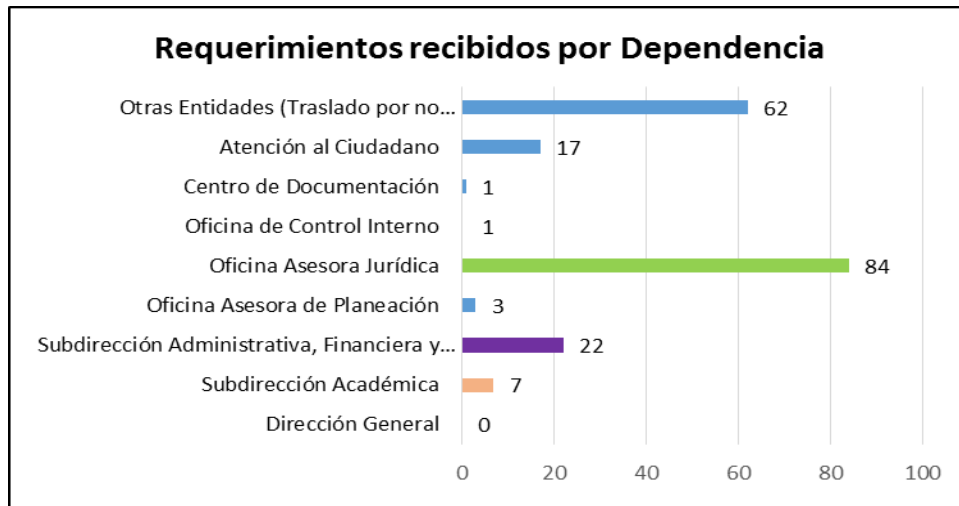
A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Segundo Semestre de 2016.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA								
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBRE	NOV.	DIC.	TOTAL	% DE PARTIC.
Dirección General							0	0,00%
Subdirección Académica	2	1	1		1	2	7	3,55%
Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario	1	4	5	6	4	2	22	11,17%
Oficina Asesora de Planeación			1		2		3	1,52%
Oficina Asesora Jurídica	13	17	13	9	20	12	84	42,64%
Oficina de Control Interno					1		1	0,51%
Centro de Documentación			1				1	0,51%
Atención al Ciudadano	2		5	4	3	3	17	8,63%
Otras Entidades (Traslado por no competencia, NA, Respuesta a otras entidades)	20	8	9	10	9	6	62	31,47%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIA	38	30	35	29	40	25	197	100%



PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 (JULIO-DICIEMBRE)

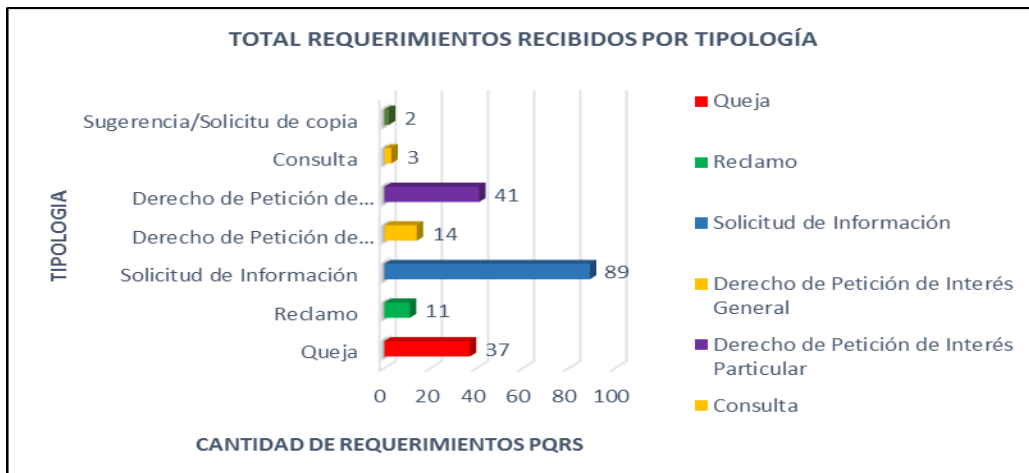
El tipo de requerimiento más representativo durante el Segundo Semestre de 2016, fue “Solicitud de Información”, con el 45% (89) del total de requerimientos recibidos a través del SDQS, seguido por “Derechos de Petición de Información particular” con una participación del 21% (41) y “Queja” con una participación del 19% (37) dentro de los más relevantes durante el Segundo Semestre de 2016.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA								
TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% DE PARTIC.
Queja	8	6	5	8	6	4	37	18,78%
Reclamo	2		2	1	2	4	11	5,58%
Solicitud de Información	18	19	21	6	15	10	89	45,18%
Derecho de Petición de Interés General	6	1	4	2		1	14	7,11%
Derecho de Petición de Interés Particular	4	3	1	11	17	5	41	20,81%
Consulta		1	1	1			3	1,52%
Sugerencia/Solicitud de copia			1			1	2	1,02%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA	38	30	35	29	40	25	197	100%



PETICIONES POR SUBTEMA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 (JULIO-DICIEMBRE)

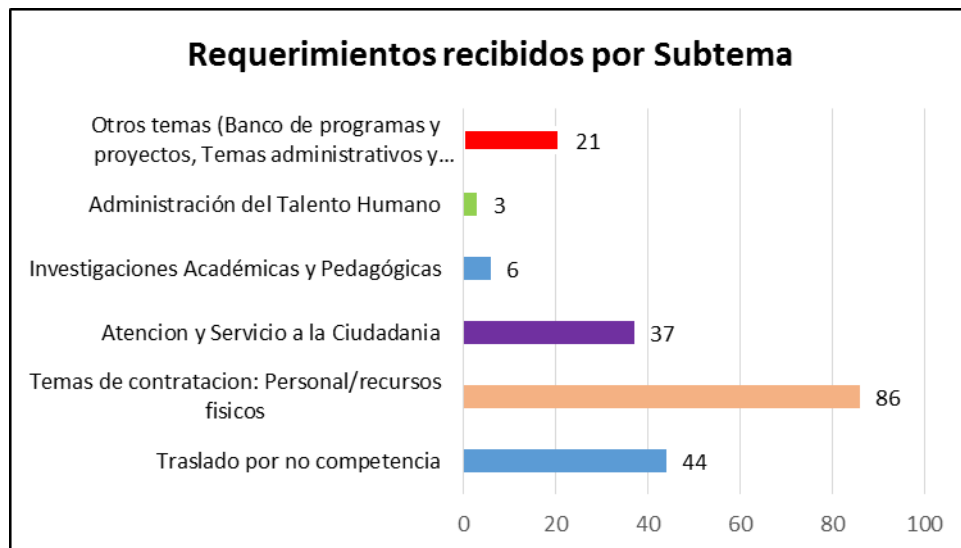
El Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico-**IDEP** tiene agrupadas ciertas temáticas, dentro de las cuales se encuentran: (Traslado por competencia, Temas de Contratación, Atención y Servicio a la ciudadanía, entre otros), sin embargo se están realizando mesas de trabajo lideradas 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Traslado por no competencia	13	8	9	3	6	5	44
Temas de contratación: Personal/recursos físicos	12	16	17	12	17	12	86
Atención y Servicio a la Ciudadanía	9	5	3	9	7	4	37
Investigaciones Académicas y Pedagógicas			2	2	1	1	6
Administración del Talento Humano			1	2			3
Otros temas (Banco de programas y proyectos, Temas administrativos y financieros, Sistema de correspondencia y radicación, Administración del Talento Humano, Diseño y desarrollo de procesos de investigación, Infraestructura e Instalaciones)	4	1	3	1	9	3	21
TOTAL MES A MES	38	30	35	29	40	25	197



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 fue el de “Temas de contratación: Personal/Recursos físicos)” con un total de 86 peticiones. Posteriormente, el subtema: “Traslado por no competencia y respuesta a otras entidades” con un total de 44 y “Atención y servicio a la ciudadanía”, con un total de 37 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:

- 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 sugiere considerar un seguimiento periódico sobre la generación de resultados de la aplicación de las encuestas para evaluar la Satisfacción de los Usuarios del IDEP, para establecer acciones de mejora con mayor inmediatez y no una vez finalizada la vigencia.
- 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, se recomienda establecer una estrategia de sensibilización a la ciudadanía en las competencias misionales del IDEP, ya que el nivel de estas solicitudes asciende al 22% equivalente a 44 de 197 peticiones.
- 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.

(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