

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2015**  
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 2015.

## 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 2015, 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”.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, 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**

- Asistencia a cuatro reuniones programadas por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Red de Quejas y Reclamos.
- Capacitación sobre el manual de Atención al Ciudadano, sobre el correcto manejo de peticiones (Ley 1757 de 2015) y el uso de la SDQS a los servidores y servidoras públicas del IDEP.

### **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 “Trasparencia 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](mailto: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 mecanismo no reemplaza a los canales de interacción ciudadana de los que el IDEP dispone.

La entidad por medio de la Resolución No. 228 del 30 de Diciembre de 2010, “Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP”, y de conformidad con el artículo segundo, designa como defensor(a) del ciudadano(a) en el IDEP al Profesional Especializado 222-03 de la Oficina Asesora de Planeación y como suplente a la Secretaria Ejecutiva 425-04 de la Subdirección Académica, quienes no pueden delegar esta labor.

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 402B, 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.

### **Seguimiento de la Satisfacción del Cliente y/o Usuario**

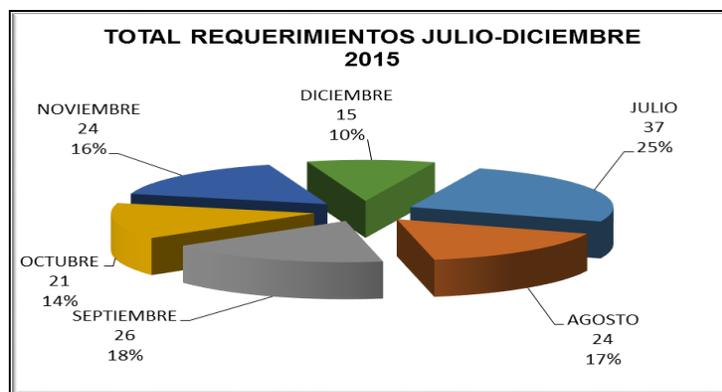
Se tienen diseñadas, planificadas, desarrolladas, implantadas y evaluados instrumentos con el fin de: Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP, medir la Satisfacción de Usuarías y Usuarios del IDEP, y evaluar el impacto y resultado de los eventos del IDEP, todo esto en miras de conocer las necesidades del cliente y sobre su percepción del grado en que se están cumpliendo, esta fuente revela la visión de diferentes actores de la comunidad educativa distrital frente al IDEP y es una permanente fuente de acciones de mejora del proceso.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2015

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 2015, un total de **147 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
JULIO	37
AGOSTO	24
SEPTIEMBRE	26
OCTUBRE	21
NOVIEMBRE	24
DICIEMBRE	15
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2015</b>	<b>147</b>



De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de Julio registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 25% (37) del total recibido durante el segundo semestre (147), seguido de los meses de Septiembre con un 18% (26) y Agosto y Noviembre con una participación del 17% (24).

## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015 (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 85 requerimientos recibidos durante el Segundo semestre de 2015, correspondiente al 58% del total recibidos seguidos del canal Web con una participación del 19% (28) y el email con un 16% (24) del total de requerimientos recibidos durante el Segundo Semestre de 2015.

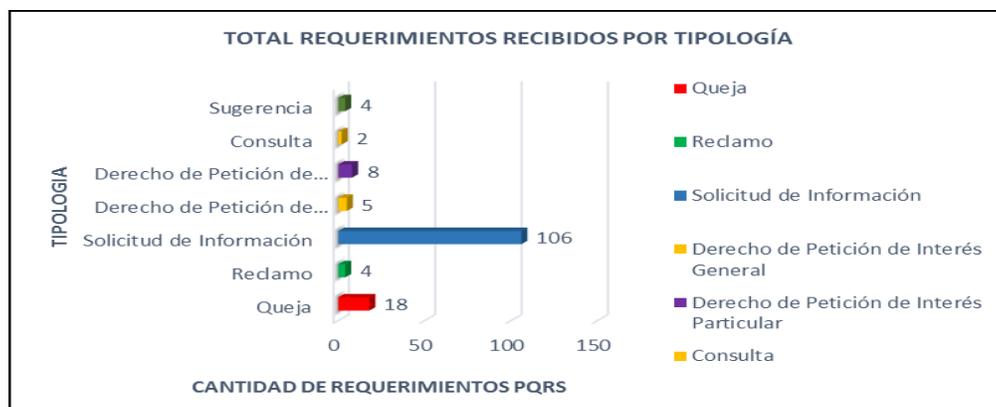
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA DE REGISTRO PQRS JULIO A DICIEMBRE DE 2015						
TIPO DE CANAL MES	WEB	TELÉFONO	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL
JULIO	7	2	24	3	1	37
AGOSTO	3	3	14	4		24
SEPTIEMBRE			18	7	1	26
OCTUBRE	8		6	6	1	21
NOVIEMBRE	7		14	2	1	24
DICIEMBRE	3		9	2	1	15
TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL	28	5	85	24	5	147
% DE PARTICIPACIÓN POR CANAL	19%	3%	58%	16%	3%	100%



## PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015 (JULIO-DICIEMBRE)

El tipo de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2015, fue “Solicitud de Información”, con el 72,11% (106) del total de requerimientos recibidos a través del SDQS, seguido por la “Queja” con una participación del 12,24% (18) y “Derecho de Petición de Interés Particular” con una participación del 5,44% (8) dentro de los más relevantes durante el Segundo Semestre de 2015.

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA							
TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Queja	4	4		3	6	1	18
Reclamo	4						4
Solicitud de Información	26	16	25	12	16	11	106
Derecho de Petición de Interés General		1		1	1	2	5
Derecho de Petición de Interés Particular	2	2	1	2		1	8
Consulta				1	1		2
Sugerencia	1	1		2			4
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>147</b>



## PETICIONES POR SUBTEMA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015 (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, Investigaciones académicas y pedagógicas, entre otras).

SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Traslado por no competencia	2			3		2	7
Temas de contratación: Personal/recursos físicos	21	10	15	8	16	8	78
Atención y Servicio a la Ciudadanía	9	8		3	6	2	28
Investigaciones Académicas y Pedagógicas	3	4	9	5	2	2	25
Campañas, eventos, Invitaciones y Publicaciones			2				2
Otros temas (Administración del Talento Humano, Banco de Programas y Proyectos e Información, Diseño y desarrollo de procesos de investigación, Infraestructura e Instalaciones)	2	2		2		1	7
<b>TOTAL MES A MES</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>147</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 2015 fue el de “Temas de contratación: Personal/Recursos físicos” con un total de 78 peticiones. Posteriormente, el subtema: “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con un total de 28 y “Investigaciones Académicas y Pedagógicas”, con un total de 25 peticiones.

### **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 actualizar en el SDQS los funcionarios allí registrados como responsables de cada área para reportar la información correspondiente a las solicitudes radicadas a la entidad, ya que se encuentran exfuncionarios y algunos funcionarios responsables no se encuentran allí.
- Dado que se emitió por parte del Alcalde Mayor el Decreto 392 de 2015 *"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"*, y teniendo en cuenta el plazo de cuatro (4) meses que allí se estipula para la implementación de este decreto por parte de las entidades distritales, su cumplimiento será auditado durante la siguiente vigencia.
- Se recomienda tomar las acciones pertinentes respecto a señalización del sitio en donde se encuentra el funcionario asignado como defensor del ciudadano, solicitud que se realizó en informe de gestión presentado con corte a 31 de diciembre de 2014, radicado IDEP No. 403 del 26 de febrero de 2015.
- 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.
- 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.
- Establecer mecanismos de seguimiento de la oportunidad frente a respuesta de requerimientos asociados a PQRS.
- En la misma línea de auditoría de 2015 del proceso de atención al ciudadano, establecer y desarrollar el plan de mejoramiento asociado a los resultados registrados en el informe final.

(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	Alix del Pilar Hurtado Pedraza, Técnico Operativo 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		