

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2019
LEY 1474 DE 2011**

1. OBJETIVO.

Verificar las actuaciones administrativas realizadas por la Entidad en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, realizadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, con el fin de determinar la oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y prevenir los riesgos generarse en el desarrollo de dichos procesos.

2. ALCANCE

El seguimiento se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019 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 CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL*”.
- Decreto Distrital 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*”
- 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*”

4. METODOLOGIA.

Para la elaboración del seguimiento efectuado se estableció como metodología se realizó 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 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 segundo semestre.
- Verificación del procedimiento “*PRO-GD-07-14 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES*”.
- Revisión de acciones de mejoramiento.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

5.1. Capacitación y/o fortalecimiento servicio al ciudadano

Durante el segundo semestre del 2019, de acuerdo con la información suministrada por parte de la Subdirección Administrativa y de CID, los funcionarios que hacen parte del proceso de atención al ciudadano, fueron partícipes de los siguientes eventos durante el segundo semestre:

Capacitaciones	Temas	Evidencias	Participantes
Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación	Quinta sesión, Sensibilización – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el Marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	Correo electrónico recibido el 17 de septiembre de 2019	Laura Ramírez Daniela castro
Congreso Internacional Servicio a la Ciudadanía – Bogotá te escucha 2019	Charlas sobre servicio a la ciudadanía.	Correo electrónico recibido el 8 de julio de 2019	Laura Ramírez Daniela castro Diana Cortes
Nodo Sectorial	Verificar el cumplimiento de los compromisos que se adquirieron a inicios de año en el marco de los nodos sectoriales.	Correo electrónico recibido el 06 de noviembre de 2019	Laura Ramírez
Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación	Verificar el cumplimiento de los compromisos que se adquirieron a inicios de año.	Correo electrónico recibido el 13 de noviembre de 2019	Laura Ramírez

Fuente: Atención al ciudadano.

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 cuatro (4) submenús en la pestaña de “Atención al Ciudadano”, entre los que citamos: PQRSD, Atención al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Participación Ciudadana, Notificaciones Judiciales y Trato digno al Ciudadano.

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

- Dispone del link de “*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).

5.2.1. Canales de comunicación:

El IDEP 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
- 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
- Centro de Documentación: centrodedocumentacion@idep.edu.co horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- YouTube IDEP

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

La Oficina de Control Interno verificó el 100% de las solicitudes registradas durante el segundo semestre; sus respuestas presentan coherencia en su contenido y redacción, son claras ya que se

utilizó un lenguaje comprensible para el ciudadano, de los textos, se infiere que las respuestas ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

Se estableció que de 194 peticiones registradas en la Entidad, la petición No. 00106-814-001165 radicada el 26 de julio de 2019 cuya solicitud es de información, fue respondida con el radicado No. 00106-816-754 del 28 de agosto (fecha de vencimiento 12 de agosto de 2019), no obstante, en el aplicativo de Bogotá te Escucha y en los informes publicados de gestión de julio y agosto no se reporta por fuera de términos.

Esta petición según la normatividad establecida es de diez (10) días hábiles, ya que se trata de una solicitud de información.

5.4. 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.

La entidad por medio de la Resolución No. 011 del 11 de febrero del 2016 designó como defensor del ciudadano al Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario y como suplente al Subdirector Académico, cuya labor es indelegable

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

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.*

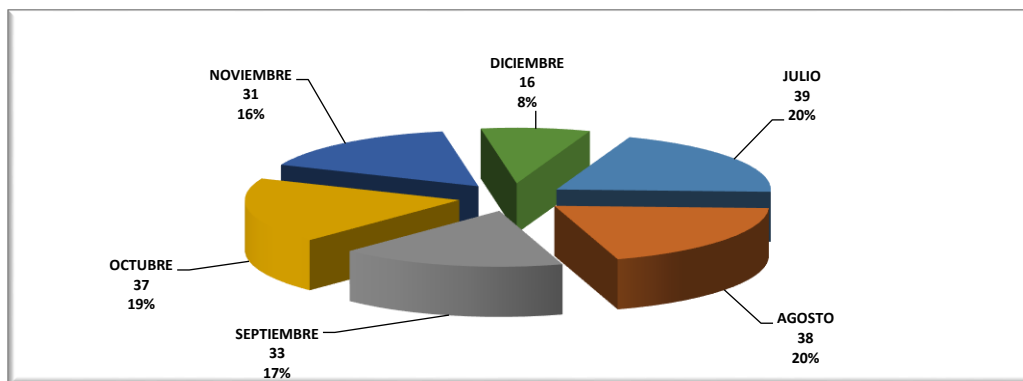
En el link <http://www.idep.edu.co/?q=node/34> se encuentran publicados los informes semestrales del Defensor del ciudadano correspondiente a la vigencia 2019.

5.5. Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas en el segundo semestre.

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

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 GOOBI - módulo trámites y expedientes, se registraron durante el segundo semestre de 2019 un total de 194 *peticiones*; se observa que el mes de julio registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 20% (39 PQRS), seguido de los meses de agosto con un 20% (38 PQRS), octubre con un 19% (37 PQRS), septiembre con el 17% (33 PQRS), noviembre con 16% (31 PQRS) y el mes de diciembre de 2019 con el 8% (16 PQRS).

Gráfica No. 01. Total requerimientos recibidos segundo semestre 2019.



Fuente: Informes PQRS, <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

5.5.1. Requerimientos recibidos por canales de comunicación

De conformidad con la información registrada en el SDQS y del Sistema propio dispuesto por la entidad - Módulo Trámites y Expedientes, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el IDEP es a través de e-mail, con un total de 65 requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2019, tal como se detalla a continuación:

TABLA No. 01 - TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA PQRS II SEMESTRE 2019						
TIPO DE CANAL/MES	WEB	REDES SOCIALES	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL
JULIO	6	0		15	2	23
AGOSTO	12	0	2	15	1	30
SEPTIEMBRE	10	0	1	10		21
OCTUBRE	11	0	3	15	1	30
NOVIEMBRE	9	0	3	2	0	14
DICIEMBRE	3	0	1	8		12
TOTAL	51	0	10	65	4	130
% DE PARTICIPACIÓN	39%	0%	8%	50%	3%	100%

Fuente: Informes PQRS, <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

5.5.2. Peticiones por tipo de requerimiento durante el segundo semestre de 2019.

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:

TABLA No. 02 TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA								
TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% DE PARTIC.
Queja	4	3	2	2	7	4	22	11,34%
Reclamo	1	2			1	1	5	2,58%
Solicitud acceso a la información	4	7	5	5	2		23	11,86%
Derecho de Petición de Interés General	1		3		1	1	6	3,09%
Derecho de Petición de Interés Particular	17	14	13	18	14	10	86	44,33%
Consulta	2	7	5	4			18	9,28%
Sugerencia		1		3			4	2,06%
Denuncia por actos de corrupción		1	1				2	1,03%
Felicitaciones	0	0	0	0	0		0	0,00%
Solicitud de Copia							0	0,00%
Petición entre autoridades	10	3	4	5	6		28	14,43%
TOTAL	39	38	33	37	31	16	194	100%

Fuente: Informes PQRS, <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

Como se puede observar, el tipo de petición más representativo corresponde a Derechos de Petición de interés particular con 86 solicitudes, seguido de solicitudes de petición entre autoridades con 28 peticiones.

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 segundo semestre de 2019, evidenciando el cumplimiento de la circular en comentario.

5.7. Observaciones específicas al seguimiento efectuado.

Esta Oficina procedió a validar la consistencia de la información reportada en las bases de datos de GOOBI, Bogotá te Escucha, el archivo de control de peticiones 2019 remitido por correo electrónico el 25 de febrero de 2020 por parte de la Dirección Administrativa y Financiera y de CID y cotejarla con los informes de PQRS publicados; producto de lo anterior se generan las siguientes observaciones detalladas por mes, así:

5.7.1. Reportes mes de julio.

1. El radicado No. 1112 tiene fecha de radicación 18/07/19 en GOOBI; en el archivo de control de peticiones se registra con fecha 23/07/2019 es decir cinco días (05) días de diferencia; lo anterior incide en que pueda existir vencimiento de términos para generar la respuesta correspondiente.

Al revisar la consistencia de la información registrada en el aplicativo Bogotá te Escucha y el informe de control de peticiones se presentan las siguientes observaciones:

2. Las peticiones con radicado No. 1723362019 y 1749762019 no tienen clasificación de “registradas por otra entidad” en el archivo de control de peticiones, por lo tanto, deberían estar radicadas en el aplicativo Bogotá te Escucha; no obstante al validar dicho registro en la totalidad de peticiones del mes (23), no se evidenció ninguno de los radicados inicialmente señalados.

En cuanto al reporte de información clasificado como “entre entidades” se evidencia:

3. El oficio con radicado 1176 se registró como petición “entre entidades” en el archivo control de peticiones; en el sistema GOOBI no se encuentra con esta clasificación (remitente: Laura Victoria García Ocampo).
4. La petición 1176 se registra con dos clasificaciones en el informe de control de peticiones; “entre entidades” y como petición inherente al IDEP; es decir, se registró dos veces.
5. La petición 1177 se clasifica en el sistema GOOBI (Contraloría de Bogotá) como entre Entidades, pero no se evidencia con esta clasificación en el informe de control de peticiones.

A continuación, se presentan las diferencias encontradas en la validación de los diferentes archivos:

Tabla No. 03 Validación datos mes de Julio de 2019.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS	NO SE REGISTRAN EN ESE ARCHIVO	TOTAL
TOTAL PETICIONES GOOBI	33		38
Radicadas en el Idep	22		
Entre Entidades	11		
Peticiones trasladadas a otra entidad.		5	
TOTAL PETICIONES BOGOTA TE ESCUCHA	23		38
Radicadas en B.E.	17		
Traslados Entre Entidades	6		

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS	NO SE REGISTRAN EN ESE ARCHIVO	TOTAL
Filtro de Traslado entre Entidades	5		
Entre Entidades		11	
Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla		4	
TOTAL CONTROL DE PETICIONES	38		38
Entre Entidades	11		
*Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla	4		
Peticiones trasladadas a otra entidad.	5		
Radicadas en el Idep	22		
INFORME PUBLICADO			
Radicadas en el Idep	23		39
Radicadas por Otra Entidad Recibidas en la ventanilla	6		
Entre Entidades	10		

* No se tiene en cuenta en la sumatoria se incluye en el total de radicadas en el Idep.

5.7.2. Reportes mes de agosto.

1. La petición 1284 se clasificó en el archivo de control como "entre entidades"; en GOOBI corresponde a una petición dirigida el IDEP (marcela@).
2. Los comunicados radicados en Bogotá te escucha con los números 1929102019 y 1929132019, no se encuentran registrados en el control de peticiones.
3. En el archivo de control de peticiones, para los radicados 1315 y 1323 se encuentra como referencia respuesta con el No. 755 pese a que son peticiones diferentes; al validar la información de la respuesta ésta corresponde al radicado 1323.
4. La respuesta con radicado en Goobi 733 no corresponde a la clasificación "derecho de petición", sino a una aceptación de pasantías.
5. La respuesta con radicado en Goobi 757 corresponde a una respuesta de solicitud de información; en la respuesta se clasifica como "derecho de petición".

A continuación se muestran las diferencias en la distribución de las peticiones radicadas en GOOBI, Bogotá te Escucha y el archivo de control de peticiones, de acuerdo con la verificación realizada:

Tabla No. 04 Validación datos mes de agosto de 2019.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS EN B.E - GOOBI - C.P.	NO SE REGISTRAN EN ESE ARCHIVO	TOTAL
TOTAL PETICIONES GOOBI	29		38
Radicadas en el Idep	27		
Entre Entidades	2		
Peticiones trasladadas a otra entidad.		9	
TOTAL PETICIONES BOGOTA TE ESCUCHA	30		37

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS EN B.E - GOOBI - C.P.	NO SE REGISTRAN EN ESE ARCHIVO	TOTAL
Radicadas en B.E.	25		
Traslados Entre Entidades	5		
Filtro de Traslado entre Entidades	7		
Entre Entidades		2	
Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla		5	
TOTAL CONTROL DE PETICIONES	38		38
Entre Entidades	3		
*Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla	5		
Peticiones trasladadas a otra entidad.	9		
Radicadas en el Idep	26		
INFORME PUBLICADO			
Radicadas en el Idep	30		38
Radicadas por Otra Entidad Recibidas en la ventanilla	5		
Entre Entidades	3		

Al verificar la consistencia de la información clasificada como “traslado entre entidades” en el archivo de Bogotá te escucha y la información publicada se observa las siguientes diferencias:

Imagen No. 01 informe Publicado PQRS agosto 2019.

4.1 Total peticiones trasladadas por no competencia.

De las 30 peticiones registradas por los ciudadanos en Bogotá te Escucha, 7 corresponden a peticiones que se trasladaron a otras entidades por ser de su competencia, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación	5	71.43%
Secretaría de Integración Social	1	14.29%
Secretaría de la Mujer	1	14.29%
Total De Traslados Por No Competencia	7	100%

Imagen No. 02 informe Bogotá te escucha – filtro por traslado.

1	Estado petición final	Solucionado - Por traslado	
2			
3	Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
4	SECRETARIA DE EDUCACION	5	71,43%
5	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	14,29%
6	SECRETARIA GENERAL	1	14,29%
7	Total general	7	100,00%

Imagen 3: Base de datos de Bogotá te escucha filtrada por traslado de peticiones

	A	B	C	D	H	I	CE	CF
1	Número petición	Sector	Tipo de entidad	Entidad	Tema	Categoría subtema	Entidad que recibe	Entidad que traslada
5	2089302019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRITALES	IDEP - INVES' EDUCACION	TRASLADO DE PETICIO	SECRETARIA DE EDUCACION	IDEP - INVESTIGACION E	
16	1943962019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRITALES	IDEP - INVES' EDUCACION	TRASLADO DE PETICIO	SECRETARIA DE INTEGRACION	IDEP - INVESTIGACION E	
20	1873272019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRITALES	IDEP - INVES' EDUCACION	TRASLADO DE PETICIO	SECRETARIA DE EDUCACION	IDEP - INVESTIGACION E	
27	1878922019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRITALES	IDEP - INVES' EDUCACION	TRASLADO DE PETICIO	SECRETARIA DE EDUCACION	IDEP - INVESTIGACION E	
28	1881642019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRITALES	IDEP - INVES' EDUCACION	TRASLADO DE PETICIO	SECRETARIA DE EDUCACION	IDEP - INVESTIGACION E	
32	TOTAL		5					

Como se puede observar en las imágenes 1,2 y 3, la información correspondiente a traslados es diferente en el informe publicado, en la base de datos Bogotá de escucha total peticiones y en la tabla dinámica de traslado.

5.7.3. Reportes mes de septiembre.

1. El archivo generado en GOOBI solo dos peticiones (1413, 1475) se clasifican “entre entidades”; en el de control de peticiones se registran cuatro (4) por esta tipología (1413, 1475, 1440, 1495).

FUENTE: CONTROL DE PETICIONES No. Radicado en GOOBI	VALIDACION OCI REMITENTE / TIPO DE SOLICITUD
1413	REMITENTE ALCALDIA
1475	REMITENTE CONCEJO
1440	PETICION TIEMPO DE SS TRASLADO A OTRA ENTIDAD
1495	LIQUIDACIÓN CONTRATO

2. En el archivo de control de peticiones las peticiones con radicado 1493, 1500 y 1501 corresponden al mismo petitionario y se relaciona la respuesta con el radicado No. 842; no obstante, al verificar la respuesta emitida, ésta no guarda relación con la solicitud.

De acuerdo con la verificación realizada, a continuación se reflejan las diferencias en la clasificación de las peticiones radicadas en GOOBI, Bogotá te Escucha y el archivo de control de peticiones.

Tabla No. 04 Validación datos mes de septiembre de 2019.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS EN B.E - GOOBI - C.P.	NO SE REGISTRAN EN ESE ARCHIVO	TOTAL
TOTAL PETICIONES GOOBI	20		33
Radicadas en el Idep	18		
Entre Entidades	2		
Peticiones trasladadas a otra entidad.		13	
TOTAL PETICIONES BOGOTA TE ESCUCHA	21		26
Radicadas en B.E.	12		
Traslados Entre Entidades	9		
Filtro de Traslado entre Entidades	11		
Entre Entidades		2	
Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla		3	
TOTAL CONTROL DE PETICIONES	33		33
Entre Entidades	4		
* Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla	3		
Peticiones trasladadas a otra entidad.	13		
Radicadas en el Idep	16		
INFORME PUBLICADO			
Radicadas en el Idep	21		33
Radicadas por Otra Entidad Recibidas en la ventanilla	8		
Entre Entidades	4		

Al realizar la verificación relacionada con la información de comunicaciones enviadas, se evidenció:

- La petición 794 en GOOBI tiene fecha de envío el 11/09/2019; en el archivo de control peticiones se registró con fecha 19/09/2019.
- La petición 828 se clasificó como derecho de petición en la respuesta y corresponde a una invitación.
- La petición 839 y 889 se clasificó en GOOBI como “comunicación” y no como respuesta a solicitud de información.
- El archivo de control de peticiones presenta diferencia con la información GOOBI en las siguientes peticiones.

Tabla No. 05 Validación datos GOOBI vs Control de peticiones.

FUENTE INFORME GOOBI COMUNICACIONES ENVIADAS				FUENTE INFORME SUMINISTRADO POR A.C.			
No. referencia	Fecha referencia	No. Referencia	Fecha referencia	No. Radicado Respuesta SIAFI	Fecha Cierre SIAFI	No. Radicado Respuesta SIAFI	Fecha Cierre SIAFI
841	30/09/2019	1.501	25/09/2019	841	30/09/2019	1481	20/09/2019
842	30/09/2019	1.481	19/09/2019	842	30/09/2019	1493	24/09/2019
				842	30/09/2019	1500	25/09/2019
				842	30/09/2019	1501	25/09/2019

Al analizar la información del mes de agosto y septiembre, se observa que no existe criterio definido para el ítem de **“reporte de peticiones dirigidas al IDEP registradas por otra Entidad”**; por cuanto para el informe del mes de agosto se tomó como referencia solo las registradas en el IDEP, tal como se detalla a continuación:

Imagen 4 Reporte control de peticiones vs informe de PQRS mes de agosto.

SISTEMA PROPIO - SIAFI				SDQS				
No. Radicado en SIAFI	Fecha Ingreso en SIAFI	No. Radicado Respuesta SIAFI	Fecha Cierre SIAFI	No. Radicado SDQS	Fecha Ingreso SDQS	Fecha de Cierre SDQS	Tipo de Solicitud	Estado Actual de la Peticion
1226	5/08/2019	729	20/08/2019	1723362019	5/08/2019	20/08/2019	DE PETICIÓN	RESPUESTA DEFINITIVA Registrada por otra entidad
1308	22/08/2019	758	28/08/2019	1990982019	22/08/2019	28/08/2019	DE PETICIÓN	RESPUESTA DEFINITIVA Registrada por otra entidad
1302	22/08/2019	745	27/08/2019	1930832019	22/08/2019	28/08/2019	DE PETICIÓN	RESPUESTA DEFINITIVA Registrada por otra entidad
1312	23/08/2019	759	28/08/2019	2013882019	23/08/2019	28/08/2019	DE PETICIÓN	RESPUESTA DEFINITIVA Registrada por otra entidad
1324	27/08/2019	772	3/09/2019	1982312019	27/08/2019	4/09/2019	DE PETICIÓN	RESPUESTA DEFINITIVA Registrada por otra entidad
PETICIONES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES								
No. Radicado SDQS	Fecha Ingreso SDQS	Fecha de traslado SDQS	Asignación / Traslado por Competencia	Tipo de Solicitud	Estado Actual de la Peticion			
1840892019	31/07/2019	1/08/2019	DE EDUCACION	RECLAMO POR NO	TRASLADO POR NO	Registrada en julio, trasladada en agosto		
154542019	12/08/2019	12/08/2019	DE EDUCACION SECRETARIA GENERAL	SUGERENCIA	TRASLADO POR NO	Registrada por otra entidad		
2036782019	26/08/2019	27/08/2019	SECRETARIA GENERAL	QUEJIA	TRASLADO POR NO	Registrada por otra entidad		

1. Total de peticiones registradas en la Entidad en el mes de agosto

Para el mes de agosto, en el IDEP se recibieron un total 38 peticiones de la siguiente manera:

Tabla 1: Consolidado de peticiones

Tipo de petición	Total
A. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS	30
B. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por otras entidades en el SDQS	5
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad pública recibidas en la ventanilla de radicación	3
Total	38

Para el mes de septiembre se tomó como referencia adicionalmente las peticiones radicadas en el Idep así como las peticiones:

Imagen 5 Reporte control de peticiones vs informe de PQRS mes de septiembre.

A	B	C	D	E	F	G	K	T	U
No. Radicado en SIAFI	Fecha Ingreso en SIAFI	No. Radicado Respuesta SIAFI	Fecha Cierre SIAFI	No. Radicado SDQS	Fecha Ingreso SDQS	Fecha de Cierre SDQS			
1355	2/09/2019	730	10/09/2019	2045112019-2044712019	2/09/2019	10/09/2019	REGISTADA POR OTRA ENTIDAD		
1410	10/09/2019	732	11/09/2019	2189682019	10/09/2019	11/09/2019	REGISTADA POR OTRA ENTIDAD		
1481	20/09/2019	841	30/09/2019	2232092019	20/09/2019	21/10/2019	REGISTADA POR OTRA ENTIDAD		
1433	24/09/2019	842	30/09/2019	2234172019	20/09/2019	30/09/2019	DUPLICADA		
1501	25/09/2019	842	30/09/2019	12294172019	20/09/2019	30/09/2019	DUPLICADA		
PETICIONES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES									
No. Radicado SDQS	Fecha Ingreso SDQS	Fecha de traslado SDQS	Asignación / Traslado por Competencia	Tipo de Solicitud	Estado Actual de la Peticion				
2184472019	10/09/2019	10/09/2019	SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL	QUEJIA	TRASLADO POR NO COMPETE	REGISTADA POR OTRA ENTIDAD			
2282232019	19/09/2019	19/09/2019	SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	TRASLADO POR NO COMPETE NIA	REGISTADA POR OTRA ENTIDAD			
2346302019	26/09/2019	27/09/2019	SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	TRASLADO POR NO COMPETE NIA	REGISTADA POR OTRA ENTIDAD			

1. Total de peticiones registradas en la Entidad en el mes de septiembre

Para el mes de septiembre, en el IDEP se recibieron un total 33 peticiones de la siguiente manera:

Tabla 1: Consolidado de peticiones

Tipo de petición	Total
A. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS	21
B. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por otras entidades en el SDQS	8
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad pública recibidas en la ventanilla de radicación	4
Total	33

5.7.4. Reportes mes de octubre.

- Al realizar la validación de las peticiones clasificadas como “entre entidades” se evidencian las siguientes diferencias:

Tabla No. 06 Validación datos GOOBI vs Control de peticiones.

REPORTE GOOBI		ARCHIVO CONTROL DE PETICIONES	Validación OCI
No. radicación	Solicitante	No. radicación	
1582	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1582	<input checked="" type="checkbox"/>
1587	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	1587	<input checked="" type="checkbox"/>
1632	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL		<input checked="" type="checkbox"/>
1633	SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA		<input checked="" type="checkbox"/>
1635	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL		<input checked="" type="checkbox"/>
1648	CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.	1648	<input checked="" type="checkbox"/>
1713	PERSONERIA DE BOGOTA DISTRITO CAPITAL	1713	<input checked="" type="checkbox"/>
1722	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	1722	<input checked="" type="checkbox"/>

Analizada la información del aplicativo Bogotá te escucha, GOOBI y el archivo de control de peticiones, se observa lo siguiente:

Tabla No. 07 Validación datos mes de octubre de 2019.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS EN B.E - GOOBI - C.P.	NO SE REGISTRAN EN ESE ARCHIVO	TOTAL
TOTAL PETICIONES GOOBI	26		35
Radicadas en el Idep	18		
Entre Entidades	8		
Peticiones trasladadas a otra entidad.		9	
TOTAL PETICIONES BOGOTA TE ESCUCHA	30		40
Radicadas en B.E.	21		
Traslados Entre Entidades	9		
Filtro de Traslado entre Entidades	9		
Entre Entidades		8	
Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla		2	
TOTAL CONTROL DE PETICIONES	35		35
Entre Entidades	5		
* Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla	2		
Peticiones trasladadas a otra entidad.	9		
Radicadas en el Idep	21		
INFORME PUBLICADO			
Radicadas en el Idep	30		37
Radicadas por Otra Entidad Recibidas en la ventanilla	2		
Entre Entidades	5		

5.7.5. Reportes mes de noviembre.

1. La petición 1816 se registró en el archivo de control de peticiones con fecha 19/12/2019 y la fecha corresponde a 19/11/2019.
2. Al realizar el filtro las peticiones entre clasificadas como “entre entidades” en el archivo de control de peticiones y el registro de GOOBI, se evidencia las siguientes observaciones:

Tabla No. 08 Validación datos GOOBI vs Control de peticiones.

ADICADO GOOBI	ARCHIVO DE CONTROL DE PETICIONES	OBSERVACION OCI
1733	1733	<input checked="" type="checkbox"/>
1761		Remitente Fiscalía - Noticia criminal
1765		Derecho de petición remitido por la Alcaldía.
1831	1831	<input checked="" type="checkbox"/>
1863	1863	<input checked="" type="checkbox"/>
1864		Derecho de petición remitido por la Alcaldía.
1866	1866	<input checked="" type="checkbox"/>
	1773	Esta petición corresponde a solicitud de certificación y no Entre Entidades.
	1792	Derecho de petición de ALVARO ARGOTE del Concejo; en GOOBI se registró como persona natural y no como Entre Entidades.
7	6	TOTAL

3. En cuanto a las peticiones enviadas el radicado No. 971 se registró en GOOBI como derecho de petición, el registro de ingreso corresponde al 1775 y se clasificó como circular; por lo que no se encontró relacionada en el archivo de control de peticiones.

Una vez analizado los diferentes instrumentos de validación se observan las siguientes diferencias en el mes de noviembre.

Tabla No. 09 Validación datos mes de noviembre de 2019.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS EN B.E - GOOBI - C.P.	NO SE REGISTRAN	TOTAL
TOTAL PETICIONES GOOBI	20		32
Radicadas en el Idep	13		
Entre Entidades	7		
Peticiones trasladadas a otra entidad.		12	
TOTAL PETICIONES BOGOTA TE ESCUCHA	14		32
Radicadas en B.E.	10		
Traslados Entre Entidades	4		
Filtro de Traslado entre Entidades	6		
Entre Entidades		7	

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS EN B.E - GOOBI - C.P.	NO SE REGISTRAN	TOTAL
Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla		11	
TOTAL CONTROL DE PETICIONES	31		31
Entre Entidades	6		
* Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla	6		
Peticiones trasladadas a otra entidad.	12		
Radicadas en el Idep	13		
INFORME PUBLICADO			31
Radicadas en el Idep	14		
Radicadas por Otra Entidad Recibidas en la ventanilla	11		
Entre Entidades	6		

4. Nuevamente para este mes en el Informe de PQRS publicado, para el ítem de “*peticiones dirigidas al IDEP registradas por otra Entidad en el SDQS*” se tomó el dato de registro de peticiones de las registradas en GOOBI (6) y de las registradas como “peticiones trasladadas a otras entidades” (6).
5. En cuanto a las peticiones trasladadas entre Entidades en el archivo Bogotá te Escucha, se observan las siguientes diferencias:

Imagen 6 Informe Bogotá te Escucha – Filtro traslado.

Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición2
SECRETARIA DE EDUCACION	3	50,00%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	1	16,67%
SECRETARIA DE SALUD	1	16,67%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	16,67%
Total general	6	100,00%

Imagen 7 Informe Bogotá te Escucha – Filtro traslado.

Número petición	Sector	Tipo de entidad	Entidad	Tipo de dependencia	Dependencia	Dependencia hija	Tema	Categoría subtema	Subtema	Funcionario	Estado del Uso
2780722019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRIT	INVES Oficina de Atención a la	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	EDUCACION	TRASLADO DE PETICIO	TRASLADO A ALIJ DEL PILAR	Activo			
2765002019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRIT	INVES Oficina de Atención a la	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	EDUCACION	TRASLADO DE PETICIO	TRASLADO A ALIJ DEL PILAR	Activo			
2756912019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRIT	INVES Oficina de Atención a la	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	EDUCACION	POLITICAS PROGRAM	INFORMAC ALIJ DEL PILAR	Activo			
2706112019	EDUCACION	ENTIDADES DISTRIT	INVES Oficina de Atención a la	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	EDUCACION	TRASLADO DE PETICIO	TRASLADO A ALIJ DEL PILAR	Activo			

- Las peticiones 2756912019 y 2703042019 se encuentran clasificadas como “POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS” y están reportadas por traslado a Entidades.
- La respuesta con radicado 934 y 956 se clasificó como derecho de petición y corresponden a solicitud de certificación.

5.7.6. Reportes mes de diciembre.

Para el mes de diciembre se observa las siguientes diferencias en la distribución en los instrumentos de validación:

Tabla No. 10 Validación datos mes de diciembre de 2019.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	REGISTRADAS EN B.E - GOOBI - C.P.	NO SE REGISTRAN	TOTAL
TOTAL PETICIONES GOOBI	12		17
Radicadas en el Idep	12		
Entre Entidades	0		
Peticiones trasladadas a otra entidad.		5	
TOTAL PETICIONES BOGOTA TE ESCUCHA	12		14
Radicadas en B.E.	9		
Traslados Entre Entidades	3		
Filtro de Traslado entre Entidades	4		
Entre Entidades		0	
Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla		2	
TOTAL CONTROL DE PETICIONES	17		17
Entre Entidades	0		
* Radicadas por otra Entidad Recibidas en la ventanilla	2		
Peticiones trasladadas a otra entidad.	5		
Radicadas en el Idep	12		
INFORME PUBLICADO			
Radicadas en el Idep	12		16
Radicadas por Otra Entidad Recibidas en la ventanilla	4		
Entre Entidades	0		

Para este mes en el Informe de PQRS publicado, para el ítem de “*peticiones dirigidas al IDEP registradas por otra Entidad en el SDQS*” se tomó el dato de registro de peticiones de las registradas en GOOBI (2) y de las registradas como “peticiones trasladadas a otras entidades” (2).

5.7.7. Revisión soporte documental.

De acuerdo a lo establecido en la actividad 12 del procedimiento “*PRO-GD-07-14 atención, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes*” y la TRD del proceso, para las siguientes comunicaciones radicadas en Bogotá te Escucha, no se evidenció en el expediente que maneja la oficina de atención al usuario el soporte físico de las siguientes peticiones (expediente sin rotulo y foliación): 1599522019, 1026, 1599692019, 1616292019, 1616562019, 624, 1634932019, 1641702019, 1764352019, 1772802019, 1165, 1818182019, 1825762019, 836132019, 1850352019, 1873682019, 1884742019, 1906902019, 1937282019, 2028322019, 1264, 1246. 790, 1365, 794, 2215672019, 2227772019, 2292092019, 2294172019, 1585, 2510252019, 2528792019, 2530232019, 2530362019, 1682, 2581202019, 2589282019, 2601172019, 2633362019, 2641512019, 2632902019, 884, 1648, 942, 2700262019, 1777, 2714912019, 2050, 2051, 2073, 2074, 2679762019, 2803572019, 2809702019, 2749072019, 2684622019, 2834622019, 1831, 996, 953, 1010, 2939672019, 2939672019, 2952982019, 2968612019, 2975692019, 2975722019

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 segundo semestre de 2019, evidenciando el cumplimiento de la circular en comentario.

7. Encuestas de satisfacción aplicadas:

Durante el segundo semestre se aplicaron 22 encuestas de satisfacción con un promedio de calificación de 4.3.

8. Verificación plan de mejoramiento.

El plan de mejoramiento no tiene documentada acciones de mejora.

9. 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.

En cuanto al control de las peticiones se evidencia falta de seguimiento y validación de la información a través de los diferentes instrumentos que utiliza la Entidad para el reporte de la misma.

10. Observaciones.

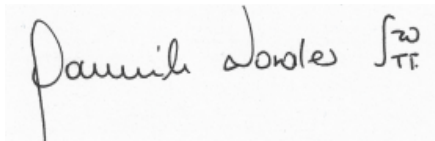
1. Se reitera nuevamente la observación en cuanto a que el reporte exportado de GOOBI “Comunicaciones enviadas” para el segundo semestre registra un total de 478 comunicaciones; solo 165 presentan diligenciamiento de la información “No de referencia” y “fecha referencia” que permite tener trazabilidad de las comunicaciones a las cuales se les ha dado respuesta; lo que dificulta el seguimiento y verificación de la información y no cumple con la finalidad del control a la información que se maneja.
2. No es consistente la información registrada en las bases de datos que se manejan para los reportes (Bogotá te escucha, GOOBI y cuadro “control de peticiones” en ninguno de los meses del segundo semestre, tal como se detalla en los numerales 5.7.1 al 5.7.6.; observación que se reitera en este informe.
3. No existe unidad de criterio al momento de elaborar los informes; toda vez que, de acuerdo con la verificación realizada por parte de esta Oficina a los informes mensuales no en todos los meses se toman en cuenta los mismos parámetros para el reporte de “peticiones dirigidas al IDEP registradas por otras Entidades en el SDQS”, tal como se detalla en el acápite 4.7.3 - 4.7.4 – 4.7.6.
4. **Se evidenció una (01) respuesta fuera del término establecido, de acuerdo con la fecha de radicación en la Entidad.**
5. No se encontró la totalidad de peticiones de ingreso y su respectiva respuesta en el expediente que se maneja en atención al usuario, tal como lo dispone LA TRD y el procedimiento "PRO-GD-07-14 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES" en su actividad No. 12.
6. Se debe actualizar el archivo de control de peticiones ya que aún se encuentra denominado como “SIAFI”.
7. El proceso no tiene documentada acciones de mejora pese a las observaciones emitidas por parte de esta Oficina durante la vigencia 2019.

11. Recomendaciones.

Formular el respectivo plan de mejoramiento con el fin de atender las recomendaciones emitidas por parte de esta Oficina en los informes emitidos durante la vigencia 2019 y 2020 en pro de fortalecer el proceso y disminuir el riesgo en el vencimiento de los términos, así como la calidad y confiabilidad de la información que se publica, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento “PRO-MIC-03-03 PLANES DE MEJORAMIENTO, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA”

Generar mecanismos efectivos de control con el fin de prevenir que se de respuesta a peticiones fuera los términos establecidos., dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Atender los lineamientos establecidos en el Capítulo IV “Gestión de peticiones” del Decreto Distrital 847 de 2019, que entró en vigencia a partir del 01 de enero de 2020.



HILDA YAMILE MORALES LAVERDE

Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Dr. Camilo Blanco – Subdirector Administrativo y Financiero y de CID

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	
Revisó	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe 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>		