

## INFORME SEMESTRAL DE PQRDS PRIMER SEMESTRE DE 2018 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, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2018 en el Instituto.

### 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 Primer Semestre de la vigencia 2018, conforme a la información facilitada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario de la entidad y el reporte emitido por GOOBI – Módulo Trámites y Expedientes y su apartado de PQRDS.

### 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 *Bogotá te escucha, 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 GOOBI - Módulo Trámites y Expedientes como apoyo a la gestión interna de las PQRDS.

Por otra parte, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, 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 Mayo de 2018. 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 Primer Semestre del 2018, los funcionarios que hacen parte del proceso de Atención al Ciudadano, fueron partícipes de los siguientes eventos:

- Capacitación usuarios - Administradores “Bogotá te Escucha”. Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fecha 15/05/2018
- Reunión Nodo Intersectorial Articulación PQRDS y Ciudadanía. Veeduría Distrital, fecha 22/05/2018
- Reunión Nodo Sectorial de Educación. Veeduría Distrital, fecha 06/06/2018

## **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 y Tracto 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](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)
  - Correo denuncias: [denunciacorrupcion@idep.edu.co](mailto: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](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 PQRDS PRIMER SEMESTRE DE 2018

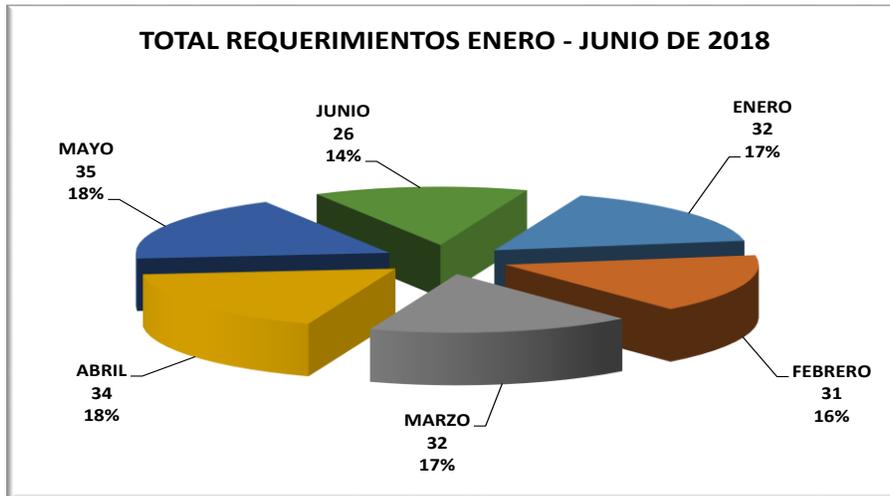
La Oficina de Control Interno una vez realizado el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registradas durante el primer semestre de la vigencia 2018, evidencia que en las respuestas emitidas por el IDEP, se realizaron bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

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 encuentran registradas durante el Primer semestre de 2018, un total de 190 *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
ENERO	32	16,84%
FEBRERO	31	16,32%
MARZO	32	16,84%
ABRIL	34	17,89%
MAYO	35	18,42%
JUNIO	26	13,68%
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PRIMER SEMESTRE DE 2018</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

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



De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de Mayo registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 18,42% (35 PQRDS) del total recibido durante el Primer Semestre de 2018 (190 PQRDS), seguido de los meses de Abril con un 17,89% (34 PQRDS), Enero y Marzo con un 16,84% (32 PQRDS), Febrero con un 16,32% (31 PQRDS) y Junio con una participación del 13,68% (26 PQRDS).

## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018 (ENERO – JUNIO)

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

De conformidad con la información registrada en el SDQS y del Sistema propio dispuesto por la entidad GOOBI - Módulo Trámites y Expedientes, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el IDEP, es el medio E-mail, con un total de 70 requerimientos recibidos durante el Primer Semestre de 2018. Se detalla a continuación:

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA DE REGISTRO PQRS ENERO A JUNIO DE 2018						
TIPO DE CANAL MES	WEB	TELÉFONO	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL
ENERO	7	0	21	4	0	32
FEBRERO	11	1	11	7	1	31
MARZO	15	2	3	11	1	32
ABRIL	9	0	4	15	6	34
MAYO	11	0	5	19	0	35
JUNIO	9	0	3	14	0	26
TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL	62	3	47	70	8	190
% DE PARTICIPACIÓN POR CANAL	33%	2%	25%	37%	4%	100%

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



Con un porcentaje del 37% (70 PQRDS) el medio E-mail es el canal preferido durante el Primer Semestre de 2018 para que los ciudadanos realicen los requerimientos, seguido del canal Web con una participación del 33% (62 PQRDS) y el medio escrito con un 25% (47 PQRDS) del total de requerimientos recibidos durante el Primer Semestre de 2018.

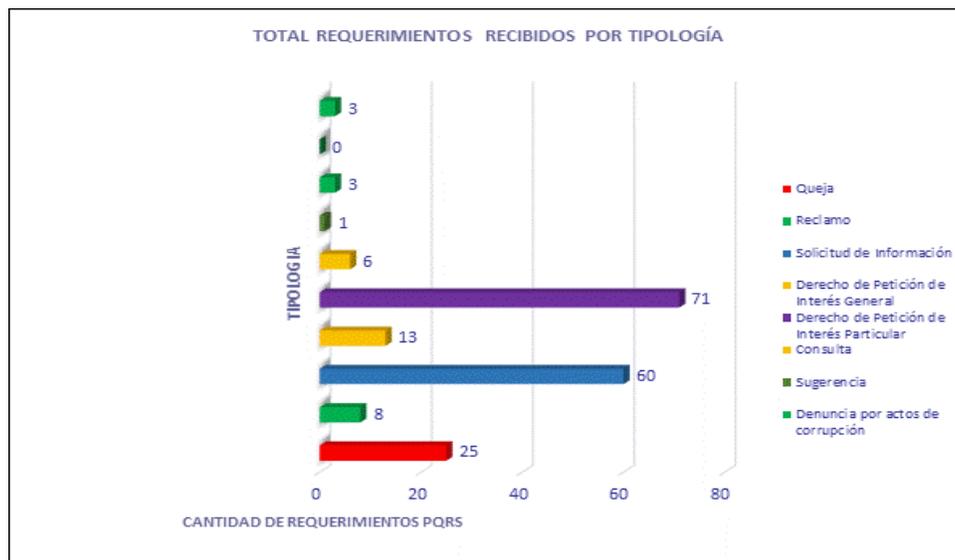
### **PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018 (ENERO - JUNIO)**

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 Primer Semestre de 2018, fue Derecho de Petición de Interés Particular con un total de 71 requerimientos recibidos. La información se detalla a continuación:

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA								
TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTIC.
Queja	3	5	9	3	4	1	25	13,16%
Reclamo	1	1	4	2		0	8	4,21%
Solicitud de Información	7	10	6	16	10	11	60	31,58%
Derecho de Petición de Interés General	1	4	1	2	3	2	13	6,84%
Derecho de Petición de Interés Particular	18	8	9	11	15	10	71	37,37%
Consulta	2	1	2	0	1	0	6	3,16%
Sugerencia	0	0	0	0	1	0	1	0,53%
Denuncia por actos de corrupción	0	1	1	0	1	0	3	1,58%
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Solicitud de Copia	0	1	0	0	0	2	3	1,58%
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

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



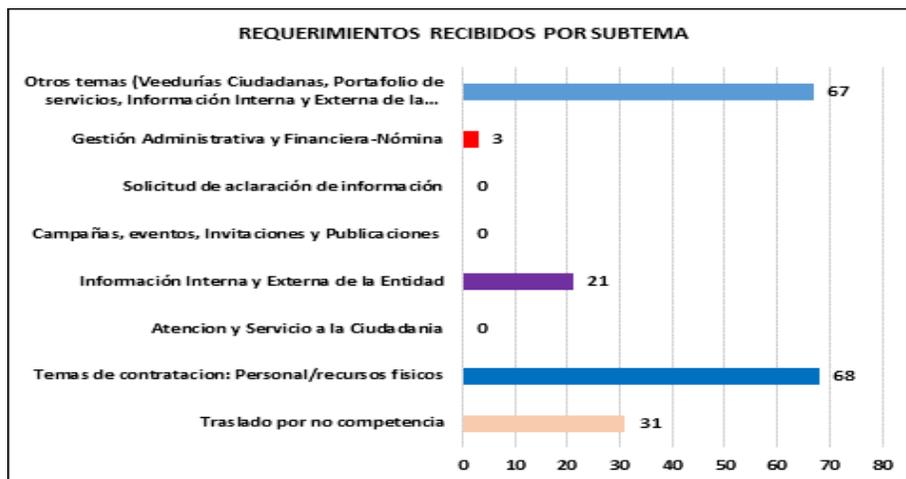
Con un porcentaje del 37,37% (71 PQRDS) el requerimiento por tipología más representativo fue el Derecho de Petición de Interés particular, seguido de la “Solicitud de Información”, con el 31,58% (60 PQRDS), Queja con el 13,16% (25 PQRDS), finalizando con el Derecho de Petición de Interés General 6,84% (13 PQRDS) dentro de los requerimientos recibidos a través del SDQS más representativos durante el primer trimestre de 2018.

## PETICIONES POR SUBTEMA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018 (ENERO - JUNIO)

El Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico – IDEP, tiene agrupadas ciertas temáticas, dentro de las cuales se encuentran: (Traslado por no 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Traslado por no competencia	6	8	9	4	1	3	31
Temas de contratación: Personal/recursos físicos	20	9	7	8	13	11	68
Atención y Servicio a la Ciudadanía	0	0		0	0	0	0
Información Interna y Externa de la Entidad	2	3	1	4	9	2	21
Campañas, eventos, Invitaciones y Publicaciones	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud de aclaración de información	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Administrativa y Financiera- Nómina	0	0	0	0	1	2	3
Otros temas (Veedurías Ciudadanas, Portafolio de servicios, Información Interna y Externa de la Entidad, Relaciones laborales, Convenios, Calidad de la Educación)	4	11	15	18	11	8	67
<b>TOTAL MES A MES</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>190</b>

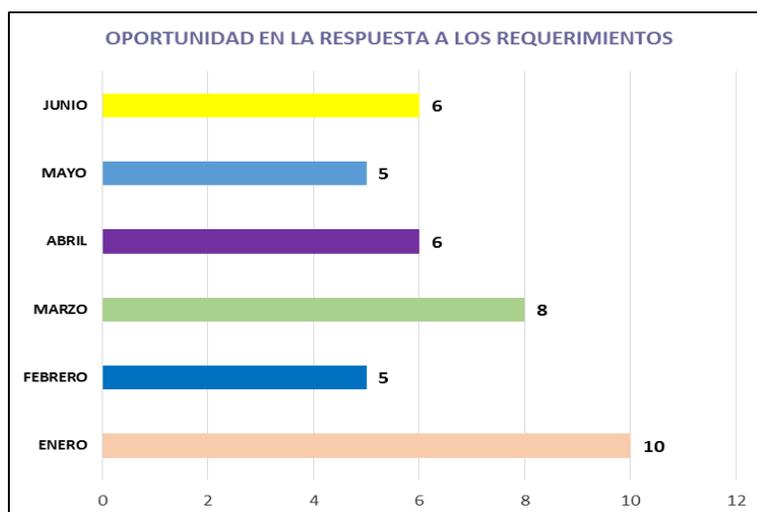
Fuente: Informes PQRS, <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>



De acuerdo con el reporte del SDQS y del Sistema propio dispuesto por la entidad GOOBI - Módulo Trámites y Expedientes, el Subtema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el Primer Semestre de 2018 fue el de “*Temas de contratación: Personal/Recursos físicos*” con un total de 68 peticiones. Posteriormente, el subtema: “*Otros temas (Veedurías Ciudadanas, Portafolio de servicios, Información Interna y Externa de la Entidad, Relaciones laborales, Convenios, Calidad de la Educación)*” con un total de 67 y “*Traslado por no competencia*”, con un total de 31 peticiones.

### **OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018 (ENERO - JUNIO)**

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



MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Promedio en la Oportunidad en la Respuesta a los requerimientos	10	5	8	6	5	6
Respuestas Mayor a 15 Días	3	0	0	0	0	0

Efectuada la revisión de respuestas dadas por el IDEP durante el primer semestre de 2018, se observa que del total de los requerimientos respondidos por la entidad a los usuarios interesados se encuentran tres (3) requerimientos cuya respuesta no se dio dentro de los términos legales.

Ingreso Solicitud		Tipología	Solicitante	Asunto	Respuesta		DIAS DE RESPUESTA
No. Rad. Goobi	Fecha radicación				No. radicación	Fecha radicación	
50	16/01/2018	Interes Particular y certificaciones	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR	SOLICITUD CERTIFICACION DE EXPERIENCIA CONTRATO/ORDEN No 045-2017.	149	08/02/2018	17
51	16/01/2018	Interes Particular y certificaciones	CORPORACION MIXTA PARA LA INVESTIGACION Y DESARROLLO DE LA EDUCACION - CORPOEDUCACION	SOLCITUD DE CERTIFICACION CONTRATO	153	09/02/2018	18
100	26/01/2018	Interes Particular y certificaciones	DORA LILIA MARIN DIAZ	SOLICITUD DE CERTIFICACION CONTRATO.	230	02/03/2018	25

A continuación se presenta el cuadro resumen de la oportunidad de respuesta de las solicitudes presentadas durante el primer semestre de 2018, en el IDEP:

MES	TOTAL PETICIONES RADICADAS EN GOOBI (1)	TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA (2)	PETICIONES CON RESPUESTA EN TERMINOS (3)	PARCIAL	FUERA DE TERMINOS
ENERO	28	7	35	0	0
FEBRERO	22	8	30	0	2
MARZO	15	17	32	0	1
ABRIL	25	9	34	0	0
MAYO	28	7	35	0	0
JUNIO	22	3	25	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>51</b>	<b>191</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

**NOTA:**

- (1) Total peticiones de competencia para el IDEP y que son radicadas en GOOBI (sistema propio de radicación)  
 (2) Total peticiones que no son competencia de la entidad, se les da traslado de manera inmediata y no son radicados en el GOOBI, sin embargo se incluyen en el conteo de DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS del informe que se publica en la página web del Instituto  
 (3) En este ítem se incluyen las peticiones con traslado por no competencia, los cuales se hacen en un término no mayor a un (1) día.

## **VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL REGISTRO DE LOS INFORMES EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018 (ENERO - JUNIO)**

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 primeros 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 primer semestre de 2018, los cuales corresponden a los publicados en la página web del IDEP. Dicha información es reportada por la funcionaria de la ventanilla de atención al ciudadano y responsable del reporte de la información en el Sistema virtual *Bogotá te escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*.

## **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 - IDEP, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda realizar un proceso informativo y de sensibilización a los funcionarios que tienen asignada la función de radicación en el aplicativo GOOBI – Módulo Trámites y Expedientes y en la herramienta SDQS, en los periodos que el funcionario (a) responsable de esta actividad se encuentre en alguna situación administrativa como: vacaciones, descanso compensado, permiso, incapacidad, etc., lo anterior dado que se evidenciaron peticiones que se radicaron en GOOBI y no fueron reportados en el SDQS.
- Se recomienda que en los informes de PQRDS que se deben publicar mensualmente, hacer claridad del número total de peticiones radicadas en Goobi y el Total de peticiones a los cuales se les dio traslado por no competencia, lo anterior teniendo en cuenta que las peticiones a las que se les dio traslado por no competencia, no son radicadas en Goobi y tan solo se identifican mediante el control manual que lleva la funcionaria responsable. Esto con el fin de que la información sea consistente en las diferentes herramientas de seguimiento y control de las peticiones realizadas a la entidad.
- Se recomienda que los informes de PQRDS emitidos en cumplimiento a la circular Conjunta No. 006 de 2017 y teniendo en cuenta que es un documento producido por la entidad, se relacione al final las personas que intervienen en su producción (elaboró, revisó, y aprobó, en los casos que aplique) con su correspondiente firma.
- Se reitera la recomendación dada en el informe correspondiente al segundo semestre de 2017, relacionado con el “cierre efectivo de las PQRDS se hace necesario por parte de los responsables de la correspondencia de cada área, referenciar en el asunto el número de radicado del PQRDS al cual se le está dando respuesta, esto con el fin de establecer una trazabilidad del ciclo de la correspondencia”, lo anterior teniendo en cuenta que se continúa con la no correlación de las respuestas dadas a los PRQS lo que dificulta el seguimiento a las respuestas que se dan por parte de la entidad a los requerimientos recibidos.
- Se recomienda realizar un proceso informativo y de sensibilización frente a los tiempos de respuesta de las diferentes peticiones, especialmente la que

corresponde a “*El derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, o sugerencia se contestará en un término de quince (15) días hábiles*”, lo anterior teniendo en cuenta que durante los meses de febrero y marzo de 2018, se encuentran tres (3) solicitudes de certificación cuya respuesta no dio cumplimiento al término establecido. Lo anterior teniendo en cuenta lo enunciado en la Ley 1755 de 2015, “*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*”.

- Se reitera la recomendación presentada en los informes de la vigencia 2017, 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 trasladadas a la Secretaría de Educación u otra entidad por no ser competencia directa del IDEP.
- Se recomienda acatar las sugerencias y observaciones emitidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor en sus comunicados cuyo asunto es el “*Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril y Mayo de 2018*”, documentos que son de conocimiento de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

**(Original Firmado)**

**HILDA YAMILE MORALES LAVERDE**

Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Dr. Carlos Germán Plazas Bonilla, Asuntos Disciplinarios

	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>		