



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

INFORME SEMESTRAL DE PQRDS SEGUNDO 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 segundo 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 correspondiente al segundo 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 de la Entidad tiene documentado el procedimiento PRO-GD-07-14 "atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" en el proceso de Gestión Documental.

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.

Adicionalmente, 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 a diciembre de 2018, el cual se encuentra publicado en el link: <http://www.idep.edu.co/?q=node/32>

CAPACITACIÓN Y/O FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el segundo semestre del 2018, de acuerdo a la información suministrada por parte de la Dirección Administrativa y de CID, los funcionarios que hacen parte del proceso de atención al ciudadano, fueron partícipes de los siguientes eventos:

- *Congreso Internacional de Servicio a la Ciudadanía 2018 - Bogotá te escucha 21 de noviembre de 2018 - Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá.*
- *Taller de "Socialización de la guía de inducción en servicio al ciudadano" 18 de octubre de 2018 VEEDURIA DISTRITAL*
- *Capacitación "Bogotá te escucha" 13 de diciembre de 2018 - Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá*
- *Capacitación "Bogotá te escucha" Administrador y suplente 17 de diciembre de 2018 - Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá.*

Dado que los eventos fueron organizados por entidades externas y su convocatoria se realizó por correo electrónico, no se cuenta con registro de asistencia a las mismas.



ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO.

La Entidad cuenta con los siguientes mecanismos:

1. 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/sdgs 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).

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
- 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

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 segundo a 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.*

ANÁLISIS DE RESULTADOS PQRDS.

La Oficina de Control Interno una vez realizado el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registradas durante el segundo 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.

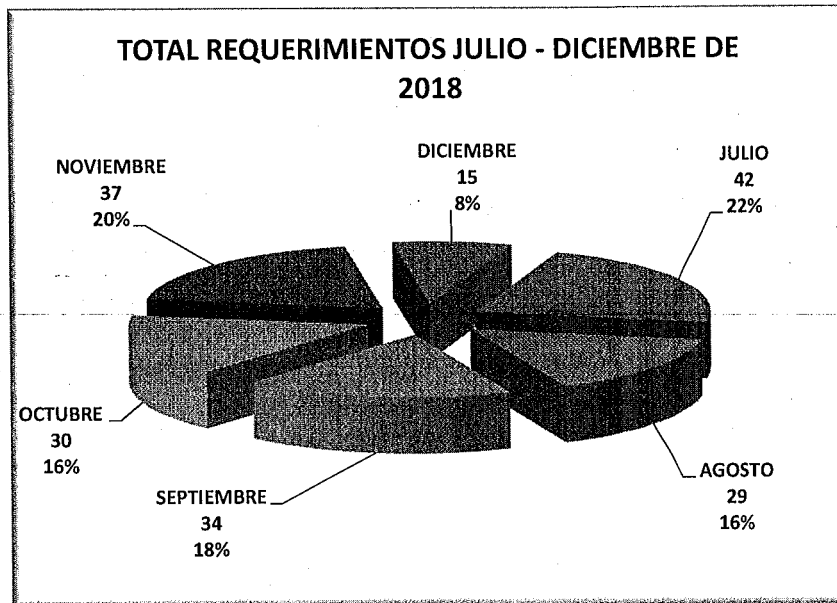
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y del sistema propio dispuesto por la entidad GOOBI - módulo trámites y expedientes, se encuentran registradas durante el segundo semestre de 2018, un total de 187 *peticiones* interpuestas ante el Instituto 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	42	22,46%
AGOSTO	29	15,51%
SEPTIEMBRE	34	18,18%
OCTUBRE	30	16,04%
NOVIEMBRE	37	19,79%
DICIEMBRE	15	8,02%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018	187	100%

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



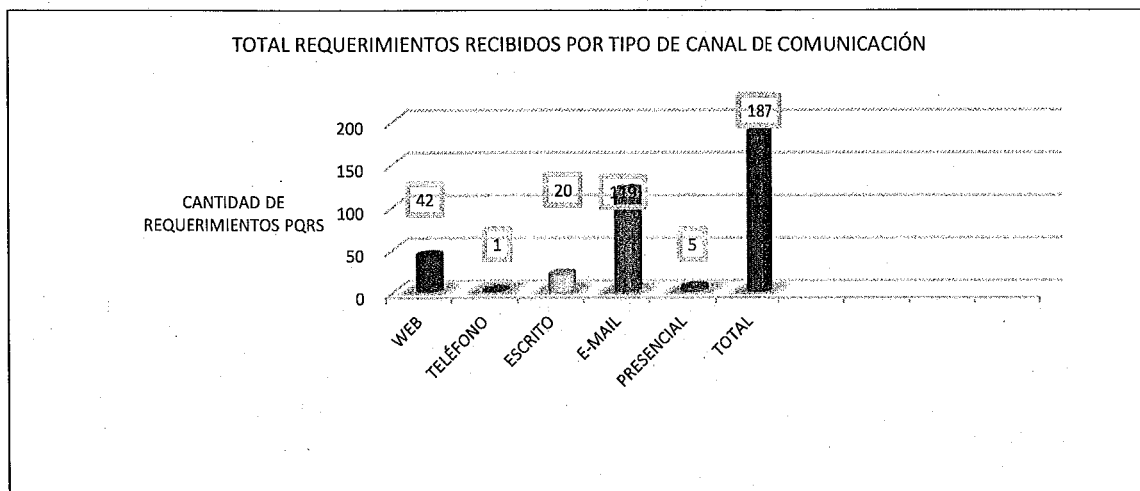
De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de julio registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 22.46% (42 PQRDS) del total recibido durante el segundo semestre de 2018 (187 PQRDS), seguido de los meses de noviembre con un 19.79% (37 PQRDS), septiembre 18.18% (34 PQRSD), octubre 16.04% (30 PQRSD) agosto 15.51% (29 PQRDS) y diciembre con un 8.02% (15 PQRDS).

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN.

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 119 requerimientos recibidos durante el Segundo Semestre de 2018. Se detalla a continuación:

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA DE REGISTRO PQRS JULIO-DICIEMBRE DE 2018						
TIPO DE CANAL MES	WEB	TELÉFONO	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL
JULIO	11	0	8	21	2	42
AGOSTO	8	0	2	19	0	29
SEPTIEMBRE	9	0	0	25	0	34
OCTUBRE	5	1	2	19	3	30
NOVIEMBRE	7	0	5	25	0	37
DICIEMBRE	2	0	3	10	0	15
TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL	42	1	20	119	5	187
% DE PARTICIPACIÓN POR CANAL	22%	1%	11%	64%	3%	100%

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



Con un porcentaje del 64% (119 PQRDS) el medio e-mail es el canal preferido durante el Segundo Semestre de 2018 para que los ciudadanos realicen los requerimientos, seguido



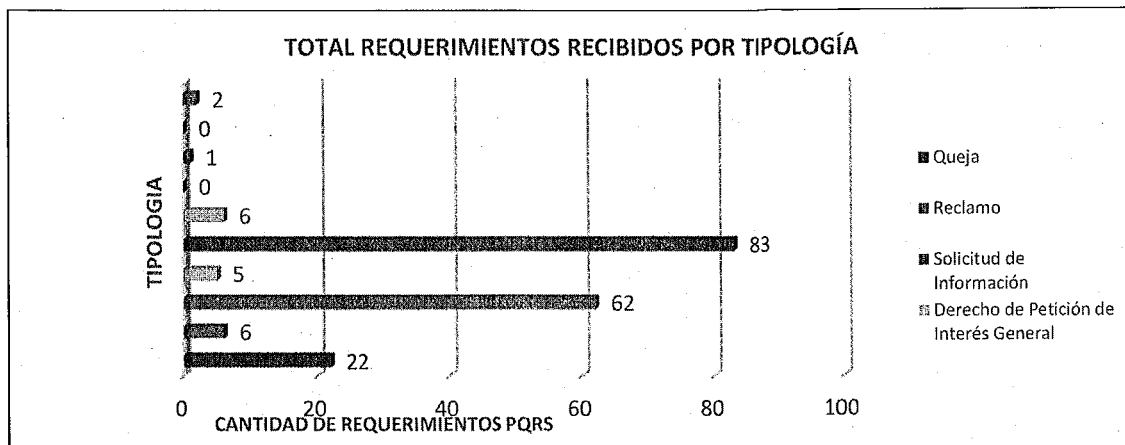
del canal Web con una participación del 22% (42 PQRDS) y el medio escrito con un 11% (20 PQRDS) del total de requerimientos recibidos durante el Segundo Semestre de 2018.

PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.

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, sugerencias y solicitud de copia, se detalla a continuación:

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA								
TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	% DE PARTIC.
Queja	5	2	6	2	4	3	22	11,76%
Reclamo	1	0	0	1	3	1	6	3,21%
Solicitud de Información	15	6	15	13	11	2	62	33,16%
Derecho de Petición de Interés General	1	2	0	1	1	0	5	2,67%
Derecho de Petición de Interés Particular	16	18	11	11	18	9	83	44,39%
Consulta	3	0	2	1	0	0	6	3,21%
Sugerencia	0	0	0		0	0	0	0,00%
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	0	1	0,53%
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Solicitud de Copia	1	1	0	0	0	0	2	1,07%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA	42	29	34	30	37	15	187	100%

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



Como se puede observar el porcentaje más representativo es del 44.39% con 83 solicitudes corresponde a derechos de petición de interés particular, seguido por la modalidad solicitud de información con el 33.16% con 62 quejas.

PETICIONES POR SUBTEMA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.

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, a continuación se muestra el detalle de los requerimientos radicados por subtema:

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR SUBTEMA							
SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Traslado por no competencia	0	0	0	10	2	0	12
Temas de contratación: Personal/recursos físicos	24	15	1	8	11	8	67
Atención y Servicio a la Ciudadanía	0	0	0	4	2	1	7
Información Interna y Externa de la Entidad	0	2	1	0	1	2	6
Acompañamiento a Investigación	15	6	8	6	8	0	43
Sin Información-vacías	0	4	23	0	5	0	32
Gestión Administrativa y Financiera-Nómina	1	0	0	0	1	0	2

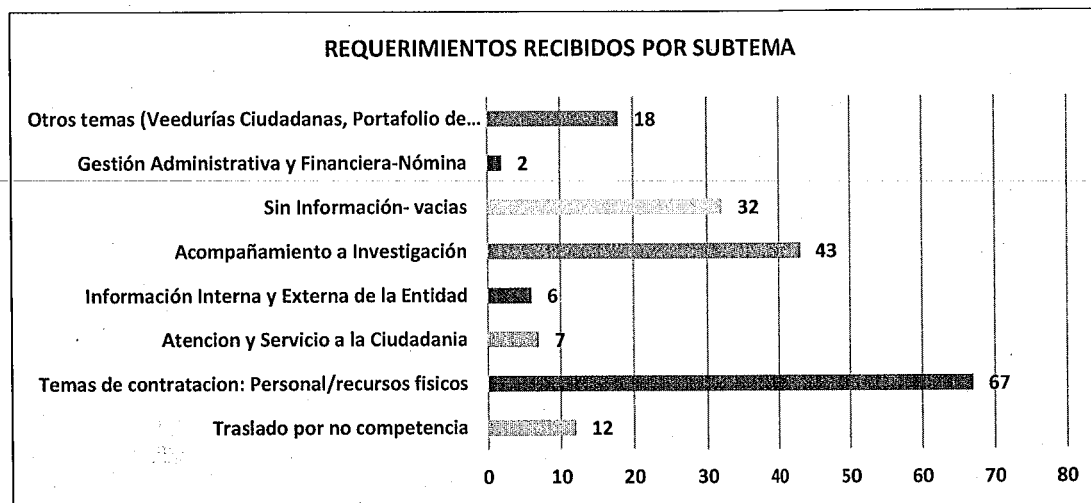


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN
Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

Otros temas (Veedurías Ciudadanas, Portafolio de servicios, Información Interna y Externa de la Entidad, Relaciones laborales, Convenios, Calidad de la Educación)	2	2	1	2	7	4	18
TOTAL MES A MES	42	29	34	30	37	15	187

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

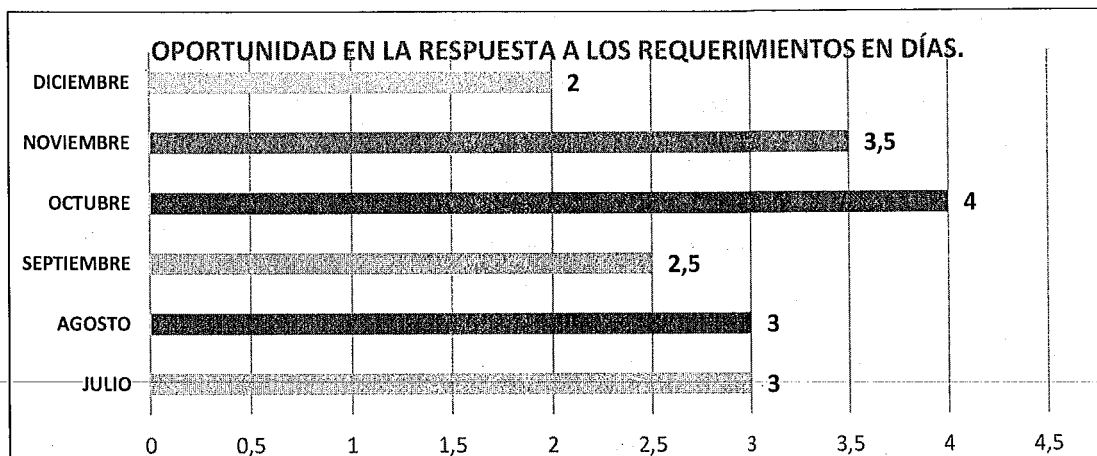


De acuerdo con el reporte del SDQS y del Sistema propio dispuesto por la entidad GOOBI - módulo trámites y expedientes, el subtema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el segundo semestre de 2018 fue el de "Temas de contratación: Personal/Recursos físicos" con un total de 67 peticiones, seguido del subtema: "acompañamiento a investigación con un total de 43 y "sin información" un total de 32 peticiones.

PP

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.

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



Fuente: Informes publicados en: <http://www.idep.edu.co/?q=content/infome-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

A continuación, se presenta el cuadro resumen de la oportunidad de respuesta de las solicitudes presentadas durante el segundo 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
JULIO	34	8	42	0	0
AGOSTO	25	4	29	0	0
SEPTIEMBRE	27	7	34	0	0
OCTUBRE	24	6	30	0	0
NOVIEMBRE	28	9	37	0	0
DICIEMBRE	11	4	15	0	0
TOTAL	149	38	187	0	0

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 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.

Se verificó por parte de ésta Oficina el reporte generado por el aplicativo GOOBI – PQRS, encontrando un total de 152 peticiones.



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.veedurriadistrital.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 2018, evidenciando el cumplimiento de la circular en comento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

Con el fin de fortalecer y dar trámite oportuno a la atención y tratamiento de 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 reitera por parte de ésta Oficina que los informes de seguimiento a PQRDS que se publican en la página en cumplimiento a la circular Conjunta No. 006 de 2017, deben especificar el responsable de elaboración, revisión y aprobación, en consideración a que son documentos oficiales y se ponen a disposición de la ciudadanía.
- Se recomienda armonizar los instrumentos de seguimiento de radicación de PQRDS, toda vez que se presentan diferencias entre la información reportada por GOOBI y la información que se publica en los informes de seguimiento.



- Se recomienda que al realizar la relación de la comunicación a la cual se le está dando respuesta tener en cuenta la fecha del documento original; esto se evidencio en la comunicación enviada con radicado 785 del 11 de septiembre de 2018 fue relacionada con el No.1224 de fecha 25 de agosto de 2015, lo que dificulta el seguimiento a la oportunidad en las respuestas que se dan por parte de la Entidad.
- Se recomienda revisar y validar el contenido de los informes publicados en la página web, toda vez que en el acápite No. 01 "TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD" de julio a noviembre, hace hincapié al mes de mayo.

Hilda Yamile Morales Laverde

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	<i>[Signature]</i>
Revisó	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	<i>[Signature]</i>
Elaboró	Martha Cecilia Quintero Barreiro, Técnico Operativo Oficina de Control Interno	<i>[Signature]</i>
<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>		