



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
JULIO DE 2023 A MARZO DE 2024  
LEY 1474 DE 2011**

## **1. OBJETIVO.**

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula “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”, realizó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 31 de marzo de 2024; De la misma manera se verificó para el mismo periodo el cumplimiento de lo requerido en el 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 ciudadanos, en el Distrito Capital”*.

## **2. ALCANCE**

El seguimiento se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 31 de marzo de 2024 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...”*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- 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 CIUDADANOS, 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"*, actualizada mediante Resolución No 087 de 2020

#### 4. METODOLOGÍA.

Para efectos de realizar el informe de PQRSD correspondiente de julio de 2023 a 31 de marzo de 2024, se realizó la verificación de la información solicitada a la Subdirección Administrativa.

Para la elaboración del seguimiento efectuado se estableció como metodología 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 el sistema financiero – 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 de 2023.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 5.1. Capacitación y/o fortalecimiento servicio al ciudadano

Durante el periodo comprendido de julio de 2023 a marzo de 2024, de acuerdo con la información suministrada por parte de la Subdirección Administrativa, la funcionaria encargada de atender las PQRS del IDEP asistió a las siguientes capacitaciones en:

1. Reportes Bogotá Te Escucha - Dirección Distrital Servicio a la Ciudadanía - 07/07/2023
2. Política Servicio al Ciudadano - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - 22/08/2023
3. Reportes Bogotá Te Escucha - Dirección Distrital Servicio a la Ciudadanía - 14/09/2023
4. Curso Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos de Colombia - DNP - 29/09/2023
5. Reportes - Bogotá Te Escucha - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - 16/11/2023
6. Introducción a lo Público - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - 12/03/2024
7. Introducción al Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - 14/03/2024
8. Bogotá Te Escucha - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - 14/03/2024
9. Introducción a Políticas Públicas - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - 19/03/2024

### 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 seis (6) submenús en la pestaña de "Atención al Ciudadano", entre los que citamos: PQRSD:
- Atención al Ciudadano, <https://www.idep.edu.co/index.php/articulo/atencion-al-ciudadano>
- PQRSD, <https://www.idep.edu.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>
- Defensor del Ciudadano <https://www.idep.edu.co/articulo/defensor-o-defensora-del-ciudadano>
- Participación Ciudadana, <https://www.idep.edu.co/index.php/atencion-y-servicio-la-ciudadania/mecanismos-de-participacion-ciudadana>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Notificaciones Judiciales <https://www.idep.edu.co/articulo/notificaciones-judiciales>
- y Trato digno al Ciudadanía <https://www.idep.edu.co/articulo/trato-digno-la-ciudadania>

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: <https://bogota.gov.co/sdqs/> que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general. Adicionalmente el sitio web del instituto cuenta con un formulario de contacto en el cual se pueden registrar las peticiones o solicitudes requeridas por los ciudadanos.

### 5.2.1. Canales de comunicación:

El IDEP cuenta con los siguientes canales de atención:

Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004.  
Código postal 111071. PBX. +57 (601) 2630603 Tel. Radicación: +57  
314 4889979, Dirección General: +57 314 4889973,

- Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE): Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra. Tel. +57 314 4781522
- Notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@idep.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@idep.edu.co)
- Canal escrito: Radicando el comunicado en Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. con horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- Canal presencial: Se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. con horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm
- Canal telefónico: Línea celular 3144889979
- Dirección General: 314 4889973
- 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
- YouTube IDEP.
- En el link: <http://www.idep.edu.co/?q=content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias> se encuentra el acceso a denuncias de corrupción.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

Para realizar la verificación de la calidad, coherencia, calidez y oportunidad se realizó la técnica de muestreo aleatorio con las peticiones recibidas a través del sistema propio de la entidad GOOBI, teniendo en cuenta únicamente las peticiones que fueron interpuestas por ciudadanos, la cual arrojó las siguientes 20 peticiones que fueron objeto de análisis por parte de Control Interno, de las cuales 3 peticiones presentan las siguientes observaciones:

Número de Petición Rad. GOOBI	Fecha radicado ingreso	No. Radicado respuesta	Fecha radicado respuesta	Rad. SDQS	Tipología	Asunto	Días de respuesta	Calidad, Calidez y Coherencia	Oportunidad	Observaciones
61	17/01/2024	56	29/01/2024	543752024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Solicitud ingreso	8	No	Si	En el radicado de respuesta se evidencia que el correo no fue remitido al peticionario
883	27/07/2023	685	20/09/2023	No se sube al Sistema Bogotá te Escucha acorde al manual de peticiones ciudadanas de la S.G.A.M.B.D.C.	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Solicitud certificación	37	Si	No	No fue respondida en los terminos establecidos
971	16/08/2023	648	08/09/2023	No se sube al Sistema Bogotá te Escucha acorde al manual de peticiones ciudadanas de la S.G.A.M.B.D.C.	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Solicitud certificaciones	16	Si	No	No fue respondida en los terminos establecidos

De acuerdo a la verificación realizada se evidenció que una de las respuestas emitidas no fue direccionada directamente al peticionario en el correo electrónico, y las otras dos no fueron respondidas dentro de los términos de ley establecidos.

### 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 como suplente al Subdirector Académico, cuya labor es indelegable y mediante Resolución



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

No 087 de 2020 se actualizó las funciones asignadas al Defensor (a) del Ciudadano (a) en el IDEP en cumplimiento del Decreto No. 847 de 2019.

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.

La Entidad dispuso como figura del Defensor del Ciudadano del IDEP los siguientes canales:

- Canal escrito: Radicando el comunicado en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- Canal presencial: Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071, 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 <https://www.idep.edu.co/articulo/defensor-o-defensora-del-ciudadano> se encuentra publicado el informe semestral del Defensor del ciudadano correspondiente a la vigencia 2023.

### **5.5. Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas a través de Bogotá te escucha.**

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Bogotá te escucha.

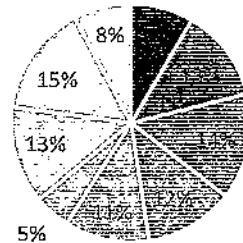
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha se registraron durante (julio de 2023 a marzo 2024) un total de 166 requerimientos recibidos (incluyendo las trasladadas a otras Entidades); se observa que el mes de febrero de 2023 registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 15% (25 PQRS), seguido de los meses septiembre de 2023 (24 PQRS); el mes con menor registro de peticiones fue diciembre 5% (8 PQRS)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Grafica No. 01. Total, requerimientos recibidos de julio de 2023 a marzo de 2024.**

**Peticiones recibidas**



■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ octubre ■ noviembre ■ diciembre ■ enero ■ febrero ■ Marzo

Fuente: Informes Bogotá te escucha.

**Tabla No. 01. Validación OCI - total requerimientos recibidos julio de 2023 a marzo de 2024 a través Bogotá te escucha:**

Mes	Registradas en el informe	Registradas en Bogotá te escucha	Traslados
Julio	14	14	4
Agosto	20	21	7
Septiembre	24	24	7
Octubre	20	20	1
Noviembre	19	19	3
Diciembre	8	8	2
Enero	22	22	5
Febrero	25	25	6
Marzo	13	13	5
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>166</b>	<b>40</b>

**Fuente:** Informe PQRS e Informes enviados por la plataforma Bogotá te escucha

Una vez verificados los informes publicados en la página web y la información de las peticiones registradas en los informes enviados por Bogotá te escuchan se encuentra diferencia de una (01) petición que no fue reportada en los informes publicados. Del total de 166 peticiones recibidas y registradas a través de Bogotá te escucha, el 24% que corresponde a 40 peticiones fueron trasladadas para ser respondidas por otras entidades.

Por otro lado, se realizó la verificación de las peticiones radicadas en el sistema propio de radicación Goobi y se encontraron las siguientes cifras:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla No. 02. Validación OCI - total requerimientos recibidos julio de 2023 a marzo de 2024 en el sistema propio de información GOOBI:**

Mes	Goobi ciudadanos	Otras entidades	Total Goobi
Julio	15	11	26
Agosto	24	8	32
Septiembre	22	7	29
Octubre	23	9	32
Noviembre	21	14	35
Diciembre	10	9	19
Enero	28	26	54
Febrero	25	29	54
Marzo	17	19	36
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>132</b>	<b>317</b>

Se realizó la verificación de las peticiones que fueron recibidas en la entidad y se verificó que se encuentren registradas en el sistema propio de la entidad y en Bogotá te escucha, de acuerdo al tipo de petición en el sistema interno de la entidad, y que se haya dado respuesta a cada una de ellas.

### 5.5.1 Peticiones con respuestas extemporáneas

Luego de revisar las respuestas emitidas por parte de la entidad a los ciudadanos, tomando en cuenta el total de peticiones que ingresaron a través del sistema propio de la entidad, se evidencia que las siguientes repuestas fueron resueltas fuera de los términos estipulados en la ley 1755 de 2015, tal como se detalla a continuación:

- **Derecho de petición de interés particular**

Del total de peticiones recibidas como derecho de interés particular, para la cual se establecen máximo 15 días hábiles de respuesta, contados a partir del día siguiente de su recepción, 4 respuestas fueron emitidas de manera extemporánea:





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla No. 03. Validación OCI - Derecho de petición de interés particular**

Radicado de ingreso GOOBI	Fecha de ingreso	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Área que responde	Días
784	05/07/2023	529	03/08/2023	Saf	20
800	10/07/2023	542	08/08/2023	Saf	19
971	16/08/2023	648	08/09/2023	Jurídica	16
1018	28/08/2023	686	20/09/2023	Jurídica	17

- **Solicitudes de información**

**Observación 01:**

Del total de peticiones recibidas como solicitud de información, para la cual se establecen máximo 10 días hábiles de respuesta, contados a partir del día siguiente de su recepción, 13 respuestas fueron emitidas de manera extemporánea:

**Tabla No. 04. Validación OCI – Solicitud de información**

Radicado de ingreso	Fecha de ingreso	Fecha de respuesta	Área que responde	Área que responde	Días de respuesta
802	10/07/2023	524	01/08/2023	Académica	15
823	17/07/2023	573	17/08/2023	Saf	21
844	19/07/2023	552	11/08/2023	Académica	15
856	24/07/2023	565	14/08/2023	Académica	14
860	24/07/2023	532	14/08/2023	Jurídica	14
867	25/07/2023	569	15/08/2023	Académica	14
879	27/07/2023	576	17/08/2023	Académica	14
883	27/07/2023	685	20/09/2023	Académica	37
1016	28/08/2023	676	18/09/2023	Académica	15
1033	31/08/2023	680	19/09/2023	Saf	13
1158	25/09/2023	743	11/10/2023	Académica	12
1185	03/10/2023	777	25/10/2023	Académica	15
1429	20/11/2023	900	07/12/2023	Académica	13



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Se logró evidenciar que principalmente la falta de oportunidad en las respuestas emitidas se debe a que no se están tipificando de manera correcta las peticiones recibidas por la entidad, lo que ocasiona que no se dé respuesta en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

Por otro lado, de acuerdo al control de seguimiento realizado por parte de la funcionaria encargada de atención al ciudadano, que se remite a cada dependencia que debe de dar respuesta, se evidencia que se encuentran mal tipificadas las peticiones; lo anterior genera errores en el cálculo de tiempo para atender cada petición.

**Recomendación de la OCI No. 01:** Realizar la misma tipificación tanto en el sistema propio de la entidad como en el Bogotá te escucha. De igual manera se recomienda realizar la tipificación correcta de acuerdo a la solicitud y según lo establecido en la ley 1755 de 2015.

### 5.5.2 Peticiones internas

Con respecto a la copia radicada en la Oficina el día 30 de enero de 2024, bajo el No. 06-817-2024-000118 con el asunto: Queja por no respuesta a comunicaciones radicadas ante la entidad, se realizó la verificación de las peticiones mencionadas, la petición No. 06-817-2023-001048 del día 02 de agosto de 2023, fue respondida bajo el radicado No. 06-817-001266 de 06 de septiembre de 2023, dado que en el asunto de la petición se establece: "*Solicitud aclaraciones plan bienestar incentivos 2023*", no es clara la tipificación si corresponde a un derecho de petición de interés general o a una consulta, como se interpretó en la respuesta emitida, por lo tanto se dio respuesta en los términos establecido para una consulta que son 30 días hábiles.

En cuanto a la comunicación No 06-817-2023-000282 del 2 de marzo de 2023, no se evidenció respuesta por parte de la dependencia a la que fue remitida.

Por otro lado, la petición No. 06-817-2023-001457 del 13 de octubre de 2023, fue respondida bajo el radicado N° 06-817-2023-001590 03 de noviembre de 2023, se evidenció que fue atendida en los términos establecidos, sin embargo, no se dio una respuesta de fondo a la peticionaria.

Finalmente, la queja recibida con la cual se dio conocimiento a esta oficina, se respondió bajo los términos establecidos con el radicado N° 06-817-2024-00240 del 12 de febrero de 2024. No obstante, no se evidencia que se haya remitido la copia solicitada en la petición, del acta de comité de Teletrabajo en el cual se abordó una de las solicitudes realizadas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Observación 02:** Se recomienda dar respuesta a las peticiones internas bajo los criterios de calidez, claridad y coherencia y de acuerdo a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

**5.5.3 Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha**

De acuerdo a la información presentada en el informe de "INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA", correspondiente a los meses de julio de 2023 a marzo de 2024; en el contenido de los mismos se indica que la Entidad reporto siete (03) peticiones que no cumplen con los criterios de oportunidad, se verificó por parte de esta Oficina las respuestas emitidas por parte de la Entidad y se evidenció que las siguientes peticiones se respondieron fuera de términos y con cierre extemporáneo:

**Tabla No. 05. Validación OCI - INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

No. Radicado Bogotá te escucha ingreso	No. Radicado GOOBI	Fecha Radicado	No. Radicado Respuesta	Fecha Radicado	Dependencia	Días de extemporaneidad	Tipo de petición	Observaciones
2998742023	823	17/07/2023	573	17/08/2023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	21	Solicitud de información	No cumplen el criterio de oportunidad y manejo del sistema, puesto se dio respuesta fuera de los términos y las respuestas fueron cargadas de manera extemporánea en el sistema
3276202023	879	27/07/2023	576	17/08/2023	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	14	Solicitud de información	
5026059023	1391	14/11/2023	958	24/11/2023	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	8	Solicitud de información	no cumple el criterio de manejo del sistema, puesto que las respuestas fueron cargadas de manera extemporánea

**Recomendación de la OCI No. 02:** Se reitera por parte de esta Oficina dar respuesta a los informes emitidos por parte de la Dirección Distrital de Calidad Del Servicio, teniendo en cuenta que allí se recomienda realizar un plan de mejoramiento como herramienta para mejorar el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas y adicionalmente que facilite el cierre de las peticiones vencidas, el cual debe ser remitido a Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en los siguientes 10 días hábiles después de la fecha de recibo del informe.

Por otra parte, de acuerdo con el monitoreo realizado por la Dirección Distrital de Calidad



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

y Servicio de la Secretaría General de Bogotá, se evidencia que el Instituto obtuvo un 93% en el índice de cumplimiento acumulado en el 2023, y 100% hasta marzo de 2024 frente a los criterios de calidez, coherencia, oportunidad y claridad y el manejo del sistema distrital.

### Requerimientos recibidos por canales de comunicación.

#### Gráfica No. 02.

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue por el canal email con el 71.08% de participación seguido por la página web que corresponden al 28.92% del total de PQRSD recibidas durante el periodo de julio de 2024 al marzo de 2024. A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:

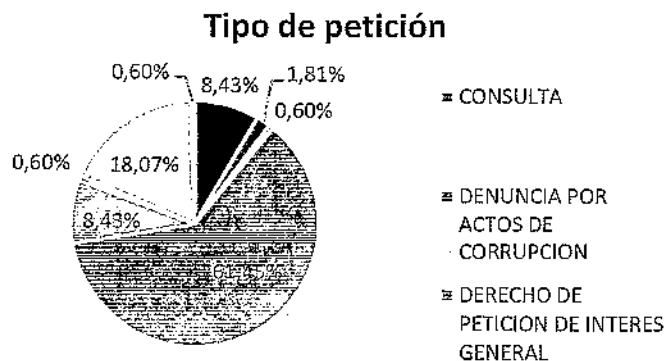
TIPO DE CANAL/MES	WEB	E-MAIL	BUZON	REDES	PRESENCIAL	TOTAL
TOTAL	48	118	0	0	0	166
% DE PARTICIPACIÓN	28.92%	71.08%				100%

Fuente: Informes Bogotá te escucha

### 5.5.4 Peticiones por tipo de requerimiento a marzo de 2024

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:

#### Gráfica No. 3: Total, requerimientos recibidos por tipología



Fuente: Informes Bogotá te escucha



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Como se puede observar, el tipo de petición más representativo corresponde a Derechos de Petición de interés particular con un porcentaje de 61.45% del total de las peticiones recibidas a través del sistema Bogotá te escucha que fueron en total 166 solicitudes registradas.

Se verificó el cumplimiento del Decreto 847 de 2020 en su Artículo 18°. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria. Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces, así como a la Veeduría Distrital.”

Para el periodo evaluado se recibieron 3 comunicaciones en la entidad, una en el mes de marzo de 2024, por tipología: Denuncia por actos de corrupción, bajo los radicados No. 1780172024 y dos en el mes de julio de 2023 No. 3181382023 de 2023 y No. 3181382023 las cuales se solucionaron por traslado a la Secretaría de Educación del Distrito por no ser competencia del IDEP.

Por otro lado, se recibieron 14 quejas, de las cuales 13 fueron trasladadas a la Secretaría de Educación del Distrito y solamente una fue atendida por el IDEP, bajo el radicado en Bogotá te escucha No. 4965242023 y radicado interno No. 1373 del 20 de noviembre y resuelto con el radicado No. 900 del 07 de diciembre de 2023, la cual cumplió con los términos de oportunidad, calidad, coherencia y calidez.

#### **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 periodo evaluado, evidenciando el cumplimiento de la circular en comentario en el link <https://www.idep.edu.co/participa/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 5.7. Encuestas de satisfacción aplicadas de usuarios del IDEP atención a PQRS:

De acuerdo con el seguimiento de las encuestas de satisfacción de usuarios del IDEP presentado por la Subdirección académica con corte al segundo semestre de 2023 se aplicaron 11 encuestas de satisfacción a los usuarios, de manera virtual en la página web institucional, a los cuales el IDEP obtuvo los siguientes resultados de calificación:

- Atención a PQRS: 11 peticiones

En relación con el tipo de población atendida para PQRS, el 9% fueron directivos docentes, el 18% docentes y el 73% contratistas.

El 73% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio prestado en cuanto a la calidez, coherencia y oportunidad, el 18% de los encuestados consideran que fue el servicio fue y tan solo el 9% considera que fue malo el servicio en cuando los criterios mencionados.

Finalmente se solicitó en las encuestas mencionar cuales son los criterios en los en los cuales se puede mejorar, para lo cual respondieron 4 encuestados, de las cuales 1 realiza una felicitación al Instituto, 2 sugieren mejora en el tiempo de respuesta y 1 en la coherencia del contenido de la respuesta.

### 5.8. Observaciones al seguimiento efectuado.

Esta Oficina procedió a validar la consistencia de la información reportada en las bases de datos de GOOBI, Bogotá te Escucha, SDQS, informes mensuales de atención al ciudadano, informes de la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano.

De acuerdo al seguimiento realizado se evidencia que hubo 17 peticiones se respondieron fuera de términos; por lo anterior se solicita implementar las acciones necesarias para fortalecer la oportunidad en tiempos, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su **ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

*para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*

## **6. 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; sin embargo, se deben fortalecer los controles para dar respuesta a las PQRDS emitidas por la Entidad de conformidad con las modalidades de petición establecidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

De otra parte, se vienen implementando acciones de difusión y capacitación a las/os servidoras/es de la entidad para reforzar los temas de atención al ciudadano.

La Dirección Distrital de Atención al Ciudadano presenta algunas observaciones para lo cual la Entidad debe formular el respectivo plan de mejoramiento.

Para el periodo se evaluado se presentaron peticiones fuera de términos.

## **7. Recomendaciones.**

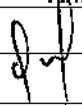


1. Continuar con las socializaciones con el fin de dar cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, donde se establecen los términos para dar respuesta a las diferentes peticiones radicadas en la Entidad.
2. Fortalecer a nivel institucional el cumplimiento de Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema, que deben observar las respuestas a las peticiones registradas en la Entidad.
3. Solicitar mesa de ayuda con la Dirección de Atención al Ciudadano, con el fin de que la información reportada por el aplicativo interno Goobi coincida con la información reportada en el SDQS.
4. Dar respuesta a las observaciones presentadas por la Entidad frente al informe emitido por la Dirección de Atención al Ciudadano.
5. Informar a la OAP la formulación de planes de mejoramiento cuando se requieran por otras Entidades.
6. Se reitera actualizar la Resolución del defensor del ciudadano en el cargo de la subdirección administrativa y financiera.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

7. Se recomienda dar cumplimiento al artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que en el seguimiento efectuado se observaron dos peticiones con extemporaneidad en el plazo establecido.
8. Se recomienda realizar una capacitación a los funcionarios encargados de atender las solicitudes en el instituto, sobre la ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

  
**HILDA YAMILE MORALES LAVERDE**  
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre - cargo	Firma
Aprobó	Hilda Yamile Morales Laverde - Jefe Oficina Control Interno	
Revisó	Hilda Yamile Morales Laverde - Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró	Daniela Castro Jiménez - Técnico 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*