



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**POR FAVOR AL CONTESTAR CITE EL No. DEL RADICADO**

Correspondencia IDEP- INTERNAS

Radicado: 00106-817-001315

Fecha: 31/08/2022 - 04:23 PM

Remitente: HILDA YAMILE MORALES LAVERDE

Destinatario: ALEXANDER RUBIO ÁLVAREZ

No.Folios: 1 Anexos: 15

## MEMORANDO

PARA : **ALEXANDER RUBIO ÁLVAREZ**  
Director General

**MARTHA LILIANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ**  
Subdirectora Administrativa y Financiera y de Control Disciplinario

DE: OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de seguimiento semestral Atención, Quejas, Reclamos y Sugerencias a Junio de 2022.

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...*"; enviamos el informe de seguimiento semestral Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a junio de 2022.

Cordialmente,

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

Anexo: Lo anunciado en siete (07) folios.

	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	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO A JUNIO DE 2022 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 enero al 30 de junio de 2022; 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 enero a 30 de junio de 2022 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...”

PD



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

*Paul*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

#### 4. METODOLOGÍA.

Para efectos de realizar el informe de PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, se realizó la verificación de la información solicitada a la Subdirección Administrativa y de Control Interno Disciplinario mediante Memorando 00106-817-000886.

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 primer semestre de 2022.

#### 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

Durante el primer semestre del 2022, de acuerdo con la información suministrada por parte de la Subdirección Administrativa y de CID, los funcionarios encargados de atender las PQRS del IDEP asistieron a las siguientes capacitaciones en:

- Seguimiento Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía el 27/04/2022.
- Capacitación reportes de Bogotá te escucha documentales el 19/05/2022.
- Primera sesión de 2022 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el 17/06/2022.
- Capacitación Administradores Bogotá te Escucha 22/06/2022.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 cinco (5) submenús en la pestaña de "Atención al Ciudadano", entre los que citamos: PQRSD:
  - Atención al Ciudadano, <http://www.idep.edu.co/?q=node/33>
  - Defensor del Ciudadano <http://www.idep.edu.co/?q=node/34>,
  - Participación Ciudadana, <http://www.idep.edu.co/?q=content/mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana>
  - Notificaciones Judiciales <http://www.idep.edu.co/?q=content/notificaciones-judiciales>.  
y Trato digno al Ciudadanía <http://www.idep.edu.co/?q=trato-digno-a-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: [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.

- 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).
  - ◀ **OM1:** Se recomienda actualizar las infografías correspondiente al portafolio de servicios del IDEP y el folleto CEDOC, que se encuentran publicadas en los siguientes link: <http://www.idep.edu.co/sites/default/files/portafolioBS.pdf> y <http://www.idep.edu.co/sites/default/files/folleto%20cedoc.pdf>

RD



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 5.2.1. Canales de comunicación:

El IDEP cuenta con los siguientes canales de atención:

- Canal escrito: Radicando el comunicado en la Transversal 22<sup>a</sup> No.61B-14 Barrio San Luis con horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- Canal presencial: Se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada Transversal 22<sup>a</sup> No.61B-14 Barrio San Luis con horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm
- Canal telefónico: Línea celular 3144889979; desde el mes de abril no se cuenta con línea telefónica fija con ocasión del traslado de Sede.
- 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.
- En el link: <http://www.idep.edu.co/?q=content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias> se encuentra el acceso a denuncias de corrupción.



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

La Oficina de Control Interno realizó muestreo aleatorio de sesenta (60) solicitudes del total de 212 solicitudes registradas durante (enero a junio); 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. De otra parte, se verificó por parte de esta Oficina las solicitudes en el reporte de comunicaciones enviadas a través del aplicativo del Sistema Financiero - GOOBI, encontrando que los tiempos de respuesta se cumplen oportunamente con relación a la normatividad vigente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

#### 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 y mediante Resolución 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.

Se puede establecer el contacto con el Defensor del Ciudadano del IDEP a través de:

- Canal escrito: Radicando el comunicado en la Transversal 22<sup>a</sup> No.61B-14 Barrio San Luis con horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- Canal presencial: Visitando la oficina del Defensor del Ciudadano, ubicada en la Transversal 22<sup>a</sup> No.61B-14 Barrio San Luis con horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm. *Horario de Atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. – 12:00 m. y de 1:00 a 3:30 p.m.*
- Canal telefónico Radicación (314)4889979 Dirección general (314)4889973 Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE): (314)4781522

En el link <http://www.idep.edu.co/?q=node/34> se encuentra publicado el informe semestral del Defensor del ciudadano correspondiente a la vigencia 2022.





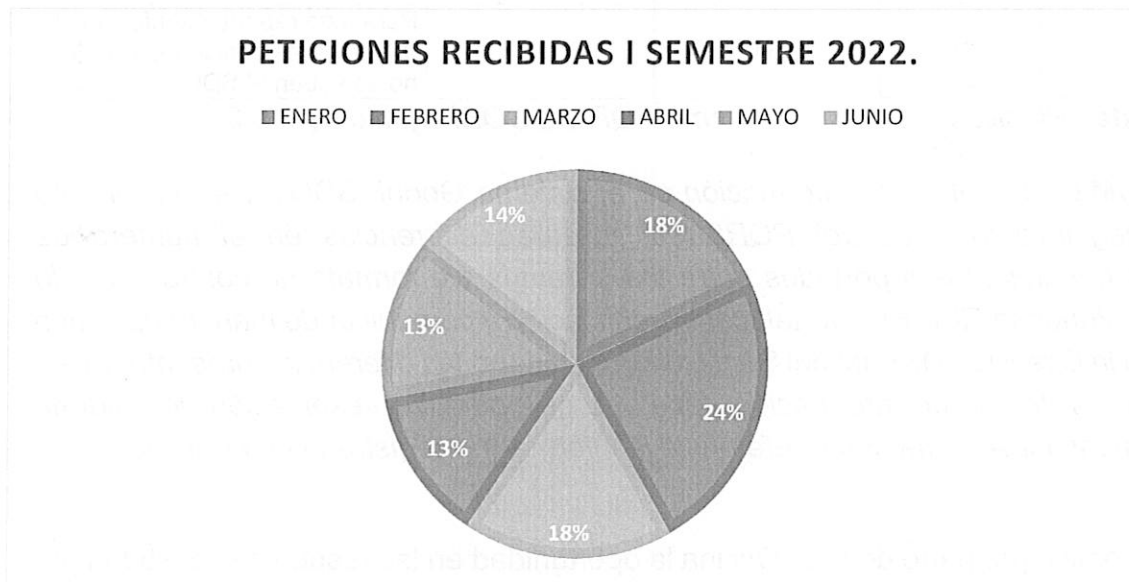
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 5.5. Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas.

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 (enero a junio) un total de 244 de requerimientos recibidos (incluyendo las trasladadas a otras Entidades); se observa que el mes de febrero registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 24 % (58 PQRS), seguido del mes de enero con el 18% (44 PQRS); los meses con menor registro de peticiones fueron abril 13% (31 PQRS) y mayo con un 14% (33 PQRS).

**Grafica No. 01. Total, requerimientos recibidos de enero a junio de 2022.**



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla No. 01. Validación OCI - total requerimientos recibidos junio de 2022:**

MES	REPORTE INFORME	REPORTE PLANILLA CONTROL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERIFICACIÓN GOOBI	OBSERVACIÓN
ENERO	44	45	44	
FEBRERO	58	60	60	Para este reporte se informa que hay cuatro peticiones que no se suben al SDQS
MARZO	43	44	45	Para este reporte se informa que hay dos peticiones que no se suben al SDQS
ABRIL	31	35	35	Para este reporte se informa que hay una petición que no se suben al SDQS
MAYO	33	42	43	Para este reporte se informa que hay dos peticiones que no se suben al SDQS
JUNIO	35	34	35	Para este reporte se informa que hay tres peticiones que no se suben al SDQS

**Fuente:** Planilla de Control – Informe PQRS GOOBI a junio de 2022

- ◀ **OM2:** Al verificar la información en el sistema Goobi, SDQS y en el formato seguimiento y control PQRS se observan diferencias en el número de requerimientos reportados entre los sistemas y/o formato de control, por lo anterior se REITERA fortalecer la verificación y comunicar de manera oportuna a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano las diferencias presentadas en los sistemas de información; toda vez que para la presentación del informe mensual se toma como referencia la información registrada en el SDQS.

Se verificó por parte de esta Oficina la oportunidad en las respuestas emitidas por parte de la Entidad no se evidenció ninguna respuesta fuera de términos; sin embargo, en los informes realizados por parte de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano, se reportan cinco (05) peticiones vencidas.

Al validar la información con la funcionaria encargada de atención al ciudadano se informó que solo tres (03) respuestas están reportadas en el SDQS fuera de términos, con los siguientes radicados:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Radicado	Fecha Radicado	Fecha Respuesta	Días de Respuesta
00106-814-000465	16/03/2022	01/04/2022	11
No.00106-814-000464	31/01/2022	09/02/2022	7
00106-814-000630	28/02/2022	03/03/2022	3

Como se puede observar de acuerdo a las fechas de radicado, no se encuentra ninguna respuesta fuera de los términos legales.

- ◀ **OM3:** Se recomienda 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 no se identifican cuales peticiones se encuentran fuera de términos con el fin de realizar el respectivo seguimiento; así mismo es importante indicar que lo extemporáneo es el cierre en el aplicativo del SDQS más no los términos de respuesta de las solicitudes.
- ◀ **OM4:** Se solicito por parte de la Dirección Distrital de Calidad Del Servicio en el informe del mes de enero la formulación de un plan de mejoramiento para la vigencia 2022, el cual fue remitido con radicado No. 00106-816-114 del 14 de febrero de 2022, se recomienda informar a la OAP la formulación de estos planes con el fin de que se incluyan el la matriz de seguimiento a planes de mejoramiento de acuerdo al procedimiento PRO-MIC-03-03 Planes de Mejoramiento, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

PO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 5.5.1 Requerimientos recibidos por canales de comunicación.

**Gráfica No. 02.**

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue por página web que corresponden al 65% del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, seguido por el canal email con el 34% de estas. A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:

	WEB	E-MAIL	BUZON	REDES	PRESENCIAL	TOTAL
TIPO DE CANAL/MES						
TOTAL	99	52			1	152
% DE PARTICIPACIÓN	65%	34%			1%	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 a junio de 2022

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. 2: Total, requerimientos recibidos por tipología Requerimientos 2022**

Tipo de solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de petición interés particular	0	2	4	2	1	1	10
Derecho de petición interés general	31	20	15	7	12	15	100
Queja	2	6	4	2	1	1	16

*Pw*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Reclamo	0	1	0	0	0	0	1
Sugerencia	1	0	0	1	0	0	2
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	3	4
Felicitación	0	0	0	0	1	0	1
Solicitud de acceso a la información	1	6	6	7	7	2	29
Solicitud de copias	0	0	0	1	0	0	1
Consulta	0	1	0	0	0	2	3
Consulta de datos Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0
Petición entre Autoridades	9	22	14	12	11	11	79
Total	44	58	43	31	33	35	244

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 general con 100 solicitudes, seguido de petición entre autoridades con 79 solicitudes y de acceso a la información con 29 peticiones.

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 recibió (4) cuatro comunicaciones por tipología en corrupción en la Entidad, se verificó que solo una es de competencia del IDEP y se dio respuesta con el radicado No. 000960 0906202: los tres restantes se trasladaron a la Secretaría de Educación.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 primer semestre de 2022, evidenciando el cumplimiento de la circular en comentario.

## 5.7. Encuestas de satisfacción aplicadas:

De acuerdo con el seguimiento de las encuestas de satisfacción de usuarios del IDEP presentado por la Subdirección académica con corte al primer semestre de 2022 se aplicaron 146 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: 8 usuarios

Usuarios Postulación artículos Revista Educación y Ciudad: 10 usuarios

Eventos académicos: 128 convocados por el IDEP

- El 88% de los encuestados Frente al criterio de coherencia consideró excelente, entendido que la respuesta brindada por la entidad está relacionada con el requerimiento realizado. Y un 13% considera que fue bueno y aceptable
- El 88% de los usuarios encuestados consideró excelente frente al criterio de oportunidad tiempo en obtener la respuesta y un 13% considero que fue bueno y aceptable
- El 88% de los encuestados considero excelente frente al criterio de claridad que la respuesta es comprensible y bien redactada. Un 13% considero que fue bueno y aceptable
- El 75% de los usuarios encuestados consideró excelente y que se encuentra satisfecho con el servicio prestado en cuanto a la calidez, entendida como la respuesta emitida por la entidad, que tiene un trato digno, amable y respetuoso. un 25% considera que fue bueno y aceptable



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



*Handwritten signature*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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; producto de esta validación se formulan 4 oportunidades de mejora, las cuales se encuentran detalladas en el informe.

## 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; 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; sin embargo la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano presenta algunas observaciones para lo cual la Entidad formulo el respectivo plan de mejoramiento.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.




PD

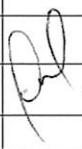


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 7. Recomendaciones.

1. Continuar con las socializaciones para prevenir dar cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, frente al cumplimiento de los términos establecidos 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.

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

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobo	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	

*Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes*