



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
JULIO - DICIEMBRE 2023**

**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO
PEDAGÓGICO - IDEP**

Elaborado por: Diana Sofía Gutiérrez Aldana
Auxiliar Administrativa

Revisado por: Edwin A. Garzón Riaño
Contratista Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobado por: Martha Lucia Vélez Vallejo
Subdirectora Administrativa y Financiera

Bogotá, enero de 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	6
1. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7
1.1 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	7
1.2 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	7
1.4 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	8
1.5 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	9
2. FORMULAR RECOMENDACIONES AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD PARA FACILITAR LA INTERACCIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LA CIUDADANÍA, CONTRIBUYENDO A FORTALECER LA CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN.	9
2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	9
2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio.	10
2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.	10
2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.	11



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.	11
3. ANALIZAR EL CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES QUE PRESENTE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS, CON BASE EN EL INFORME QUE SOBRE EL PARTICULAR ELABORE LA OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA O QUIEN HAGA SUS VECES, E IDENTIFICAR LAS PROBLEMÁTICAS QUE DEBAN SER RESUELTAS POR LA ENTIDAD.	12
3.1 Comportamiento del ingreso de peticiones discriminadas mes a mes julio - diciembre 2023.	12
3.2 Subtemas frecuentes	13
3.3 Tiempos de atención oportunidad por dependencia.	14
3.4 Análisis de calidad de las respuestas emitidas por la entidad.	14
4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA, ASÍ COMO DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DISPONIBLES, DIRIGIDOS A SERVIDORES PÚBLICOS Y CIUDADANÍA EN GENERAL	15
4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.	15
4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.	16
4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	16
4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco del Acuerdo 559 de 2014.	16
5. PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE DIFERENTES CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, SU INTEGRACIÓN Y LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS CIUDADANOS.	17
5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.	17
5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	18
5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	18
5.4 Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.	18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- 6. ELABORAR Y PRESENTAR LOS INFORMES RELACIONADOS CON LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA QUE REQUIERA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C., Y LA VEEDURÍA DISTRITAL 19
- 7. LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS 19
 - 7.1 Participación en las mesas de comisión intersectorial del servicio a la ciudadanía.19



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión obedece al cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía. Su objetivo es brindar un resumen de la labor realizada por la Subdirectora Administrativa y Financiera como defensora del ciudadano en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (en adelante IDEP). Así mismo, busca ser una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

En el IDEP se designó al Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a) como defensor de la ciudadanía, designación efectuada mediante Resolución 011 de 2016. Este funcionario junto con el equipo del Instituto es el encargado de cumplir los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, labor que lleva a cabo con el apoyo de dos funcionarios(as), el auxiliar administrativo Código 407 Grado 02 con funciones de ventanilla y correspondencia, y un operario Código 487 Grado 01 encargado de la atención al ciudadano a través del Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa - CRIIE y con el apoyo de un contratista de la Subdirección Administrativa y Financiera.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

El Decreto 392 de 2015 reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital.

- El Defensor del Ciudadano es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.
- Conforme con el artículo segundo del citado decreto, el Defensor de la Ciudadanía ejerce las siguientes funciones:
- Garantiza la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Vela por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- Propone y adopta las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Realiza el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas, para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Vela por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Como ya se anotó, en cumplimiento de este marco normativo, mediante Resolución 011 de 2016, en el IDEP se designó al Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a) como Defensor de la Ciudadanía.

En consecuencia, en este informe se presentarán las principales acciones ejecutadas en cumplimiento de este rol.

1. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1.1 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Con el fin de garantizar una buena atención al ciudadano, en el IDEP el proceso de Atención al Ciudadano está liderado por la Subdirección Académica y se desarrolla con la colaboración de todos los funcionarios de la entidad, y particularmente, intervienen la Auxiliar Administrativa 02 código 407 con funciones de ventanilla y correspondencia (funcionario asignado a la Subdirección Administrativa y Financiera, desde donde se lidera el proceso de PQRS), y un operario código 487 grado 01 encargado de la atención al ciudadano en el Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE).

1.2 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Durante la vigencia 2023, se realizaron las siguientes acciones relacionadas en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía – PPSC, las cuales pueden ser consultadas a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/plan-de-accion-institucional>.

- Publicar en el boletín interno del IDEP los procedimientos asociados al proceso de atención al ciudadano.
- Participar en las capacitaciones de servicio al ciudadano ofrecidas por el Distrito a los funcionarios del IDEP.
- Elaborar informes de PQRS de la Entidad.
- Socializar en el banner de la página web de la Entidad la carta de trato digno al ciudadano.
- Realizar 250 encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios del IDEP.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Formular, ejecutar y realizar seguimiento a las actividades del plan de participación ciudadana.
- Publicar en el CRIIE 20 informes finales de los estudios y/o los libros producidos por el IDEP, para que puedan ser consultados por los ciudadanos y partes interesadas.

1.3 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía; que la coherencia con la información documentada se ajuste a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la emisión de recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

El IDEP actualiza dos veces al año el Normograma de la entidad, el cual se publica en la página del IDEP en el siguiente link: <https://www.idep.edu.co/participa/normativa> en la pestaña 2.1.1 Leyes - Normograma.

Semestralmente, la Oficina Jurídica del IDEP coordina la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en distintas áreas del instituto mediante el Normograma de la entidad.

Para el caso de la Atención al ciudadano y/o servicio a la ciudadanía, se encuentra una pestaña denominada "AC-10" donde se encuentra dicha información actualizada.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realiza seguimientos al área de atención al ciudadano en lo concerniente al cumplimiento de las normas en Atención al Ciudadano y la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRS dentro de los términos establecidos en la ley.

1.4 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Se realiza seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de forma trimestral, el cual puede ser consultado en el link: <https://www.idep.edu.co/articulo/plan-de-mejoramiento-por-procesos>

Desde la Subdirección Administrativa y Financiera se realiza seguimiento a todas las acciones que se identificaron dentro del Plan de Mejoramiento por Procesos relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1.5 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Con el fin de brindar a la ciudadanía información de los Otros Procedimientos Administrativos racionalizados que tiene el IDEP, describimos a continuación la información que se registra en el Sistema único de Información de Trámites - SUIT. Es pertinente indicar que los Otros Procedimientos Administrativos - OPAS del IDEP son gratuitos:

1. Postulación para la publicación(es) de un artículo en la revista educación y ciudad.
2. Consulta material bibliográfico en el Centro de Recursos de Investigación en Innovación Educativa (CRIIE).

En la página web de la Alcaldía mayor de Bogotá se encuentran publicados para su consulta los OPAS con los que cuenta el IDEP, los cuales, pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/instituto-para-la-investigacion-educativa-y-desarrollo-pedagogico-idep>

2. FORMULAR RECOMENDACIONES AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD PARA FACILITAR LA INTERACCIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y LA CIUDADANÍA, CONTRIBUYENDO A FORTALECER LA CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN.

2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

De conformidad con el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se recomienda a la Dirección General:

Destinen recursos para:

- El adecuado desarrollo de las actividades de correspondencia, (servicios de mensajería).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Componentes tecnológicos. Actualización y/o mantenimiento de impresoras, computadores y escáner.
- Componentes tecnológicos para la adecuada atención al público en el Centro de Documentación CRIIE. Actualización y/o mantenimiento de impresoras, computadores y escáner.
- Actualización del sistema de información para la radicación de la correspondencia. Lo anterior en cumplimiento de la circular 7-2019 expedida por la Veeduría Distrital.
- Adquisición del sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo SGDEA.

2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio de la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, emite informes mensuales, entre ellos el *"INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA"* donde emite evaluación de las respuestas emitidas por el Instituto a todas las peticiones realizadas por la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, dicho informe emite recomendaciones para el mejoramiento de la calidad del servicio a la ciudadanía, de conformidad con el histórico de dichos informes el IDEP mantiene un porcentaje de cumplimiento del 95%. Dicho lo anterior se recomienda realizar la revisión y/o actualización del procedimiento

- PRO-AC-10-03 Atención a PQRS
- MN-AC-10-03 Manual para la gestión de peticiones

2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

De conformidad con la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, el IDEP elabora anualmente el Mapa de Riesgos el cual publica con sus respectivos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

seguimientos en la página del IDEP en el siguiente link:
<https://www.idep.edu.co/articulo/mapa-de-riesgos-por-proceso>

Dentro del enlace que se menciona anteriormente, se encuentran las recomendaciones que se hacen por la oficina encargada, con el fin de mitigar dichos riesgos en caso de que se presenten o materialicen.

2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

En la actualidad, el proceso de Atención al ciudadano está liderado por la Subdirección Académica (área misional del IDEP), y se desarrolla con la colaboración de todos los funcionarios de la entidad, y particularmente intervienen la auxiliar administrativa 02 código 407 con funciones de ventanilla y correspondencia (funcionario asignado por la subdirección Administrativa y Financiera, desde donde se lidera el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS), y un operario código 487 grado 01 encargado de la atención al ciudadano en el Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE).

Se recomienda la conformación de un equipo con funciones de seguimiento a la política pública de atención al ciudadano que sea liderada por el defensor/a al ciudadano, y aquellos funcionarios de la entidad que se encarguen de la atención al público.

2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Mensualmente, la Subdirectora Administrativa y Financiera de la entidad en su calidad de defensora del ciudadano, recibe los informes de seguimiento y calidad del servicio prestado en solicitud de información PQRS que realizan los ciudadanos. Con el análisis de dicha información, se realizan mesas de trabajo donde se plantean estrategias y recomendaciones para la mejora del servicio prestado.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- 3. ANALIZAR EL CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES QUE PRESENTE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS, CON BASE EN EL INFORME QUE SOBRE EL PARTICULAR ELABORE LA OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA O QUIEN HAGA SUS VECES, E IDENTIFICAR LAS PROBLEMÁTICAS QUE DEBAN SER RESUELTAS POR LA ENTIDAD.**

3.1 Comportamiento del ingreso de peticiones discriminadas mes a mes julio - diciembre 2023.

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP publica en su página web, un informe mensual sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRS recibidas por la entidad. Dicho informe, contiene información relacionada con:

- Total de peticiones registradas en la entidad durante el mes
- Canales de interacción
- Tipologías y modalidades
- Peticiones con respuesta definitiva en el mes
- Total de peticiones trasladadas por competencia
- Subtema: veeduría ciudadana
- Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia
- Tipo de peticionario y calidad del requirente
- Consolidado de peticiones atendidas durante la vigencia del año hasta el mes correspondiente

Tabla 1. Consolidado de peticiones julio - diciembre 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

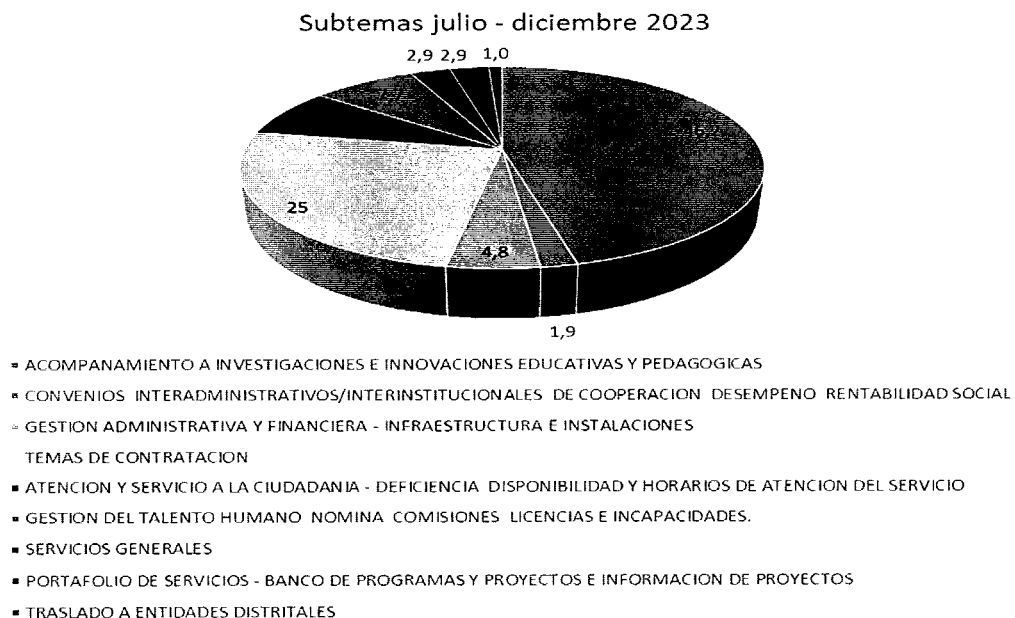
Tipo de solicitud	Jul	Ago.	Sept	Oct	Nov	Dic
Derecho de petición en interés general	0	0	0	0	0	0
Derecho de petición en interés particular	13	21	17	16	14	8
Queja	1	4	2	0	1	0
Reclamo	0	1	0	0	0	0
Denuncia por actos de corrupción	1	0	0	0	0	0
Solicitud de acceso a la información	2	1	4	8	8	2
Solicitud de copias	0	0	0	0	1	0
Consulta	1	1	2	0	1	1
Petición entre autoridades	11	8	8	7	13	9

Fuente: Elaboración propia

3.2 Subtemas frecuentes

Durante el periodo de julio a diciembre de 2023, los subtemas con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los siguientes, tal y como se muestra en la figura a continuación:

Figura 1. Porcentaje subtemas julio - diciembre de 2023



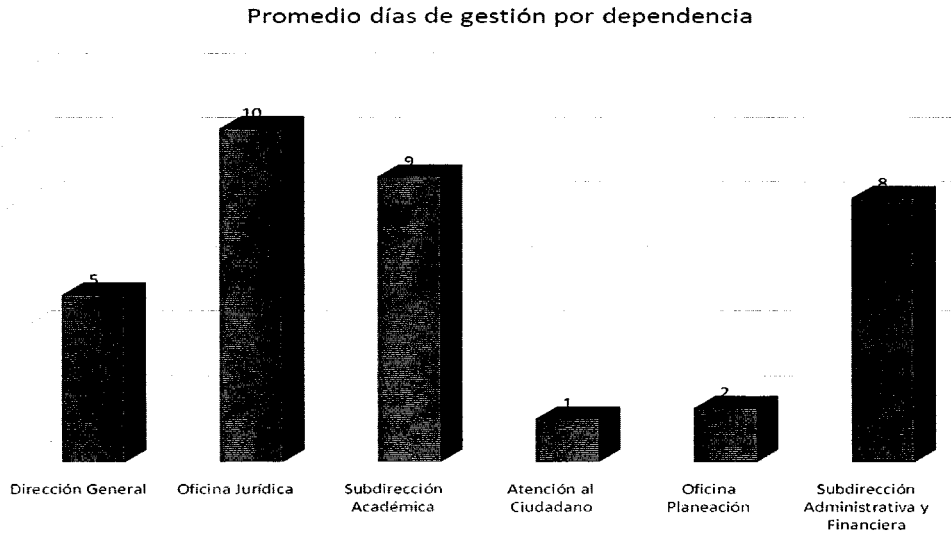
Fuente: elaboración propia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3.3 Tiempos de atención oportunidad por dependencia.

Figura 2. Promedio días de gestión por dependencia



Fuente: elaboración propia.

Tal y como se observa en la figura No. 2, se muestra el promedio de los días en que cada una de las dependencias dio respuesta definitiva a una petición en el periodo de julio a diciembre de 2023.

El tiempo promedio de respuesta promedio para el segundo semestre de 2023 es de seis (6) días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a una petición.

3.4 Análisis de calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

A continuación, se relaciona el seguimiento a la calidad y calidez de las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRS recibidas por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

La anterior información se presenta con el objeto de tener un análisis concreto respecto a los criterios de evaluación reportados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Tabla 2. Análisis calidad de respuestas emitidas segundo semestre 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Mes	Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice del cumplimiento acumulado 2023
JULIO	11	0%	100%	92%
AGOSTO	12	17% (2)	83%	91%
SEPTIEMBRE	12	0%	100%	92%
OCTUBRE	11	0%	100%	93%
NOVIEMBRE	12	(1) 8%	92%	93%
DICIEMBRE	Para este mes no se ha recibido informe.			

Fuente: elaboración propia.

3.5 Conclusiones y recomendaciones.

Esta sección del informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS recibidas por la entidad durante el segundo semestre del año 2023, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la entidad con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.

Los tiempos de respuesta son acordes con los términos legales estipulados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015. Las solicitudes de respuesta que se recibieron con mayor frecuencia fueron los derechos de petición de interés particular.

4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA, ASÍ COMO DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DISPONIBLES, DIRIGIDOS A SERVIDORES PÚBLICOS Y CIUDADANÍA EN GENERAL

4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Durante el segundo semestre del año 2023, se recomendó la divulgación efectiva de todos los procedimientos concernientes al servicio a la ciudadanía que se manejan al interior del IDEP a todas las áreas y/o dependencias encargadas de las



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

comunicaciones; para que, por medio de una publicación periódica en las redes sociales de la entidad se logre una comunicación asertiva con la ciudadanía.

Adicionalmente, el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP divulgó por medio del Boletín No. 19 los “*procedimientos de atención al ciudadano*”.

La Subdirectora Administrativa y Financiera, delegada como defensora del ciudadano, ha realizado recomendaciones relacionadas con la divulgación de esta información.

4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

El Plan Institucional de Capacitación de la entidad se encuentra publicado en la página web, el cual puede ser consultado a través del siguiente enlace:

<https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023-04/4.%20Plan%20Institucional%20de%20Capacitaci%C3%B3n%202023.pdf>.

En el numeral 8.5.4 se encuentran dos líneas programáticas sobre Servicio a la Ciudadanía, específicamente Servicio al Ciudadano y Calidad del Servicio.

4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Durante el segundo semestre del año 2023, se realizaron constantes capacitaciones sobre reportes y manejo del Sistema de Bogotá te Escucha. Adicionalmente, por el Departamento Nacional de Planeación - DNP se realizó por parte de la funcionaria encargada de la atención al público de la entidad (auxiliar administrativa código 407 grado 02) el “*Curso Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos de Colombia*”.

4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco del Acuerdo 559 de 2014.

Con la integración del sitio Web del IDEP con las políticas de gobierno en digital GOV.CO incluye en primera medida la navegación del sitio web para los usuarios en condición de discapacidad auditiva. Sin embargo, se recomienda continuar con el mejoramiento del servicio teniendo en cuenta el instructivo y la migración de manejo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

de documentos físicos a electrónicos con el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo –SGDEA.

- IN-AC-10-03 Instructivo de lenguaje claro

5. PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE DIFERENTES CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, SU INTEGRACIÓN Y LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS CIUDADANOS.

5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

El IDEP cuenta con una estrategia y política de comunicaciones publicada en su página web. Adicionalmente, para el servicio a la ciudadanía se cuenta con el Sistema Bogotá Te Escucha, un e-mail de atención al ciudadano, número telefónico y la posibilidad de contacto a través de redes sociales. Para que la ciudadanía tenga acceso a Bogotá Te Escucha, se cuenta con un ítem personalizado en la página web de la entidad, el cual facilita el manejo de dicha plataforma asegurando el servicio a la ciudadanía. El anterior puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, atiende al público en el siguiente horario: lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Además cuenta con los siguientes canales de atención, se puede consultar la siguiente información a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/directorio-institucional>

- Canal escrito: radicado el comunicado en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- Canal presencial: se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- Correo Institucional: idep@idep.edu.co
- Página web: <http://www.idep.edu.co>
- Canal telefónico: Dirección General: +57 (314) 4889973



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Para el tema de virtualización de trámites en la entidad, se debe resaltar que el IDEP no cuenta con trámites, únicamente se cuentan con Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, respectivamente:

1. Postulación para la publicación(es) de un artículo en la revista educación y ciudad.
2. Consulta material bibliográfico en el Centro de Recursos de Investigación en Innovación Educativa (CRIIE).

Lo anterior, puede ser consultado en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/articulo/otros-procedimientos-administrativos>

Para los fines de virtualización de los Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, el IDEP cuenta con convenio con SuperCADE virtual en el cual se divulgan. <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/instituto-para-la-investigacion-educativa-y-desarrollo-pedagogico-idep>

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Para el anterior fin, la página web del IDEP cuenta con un espacio dedicado a la publicación de todos los mecanismos de participación ciudadana los cuales pueden ser consultados a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/mecanismos-de-participacion-ciudadana>

5.4 Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

Actualmente, el IDEP cuenta con un sistema propio de radicación de información GOOBI, por donde se radican todas las solicitudes que ingresan a la entidad.

Adicionalmente, a través de la página web se encuentra un botón que direcciona al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>.

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha actualmente no cuenta con protocolos para la integración de dicho sistema de radicación que maneja



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

el instituto. Sin embargo, se realizan acercamientos para la adquisición del Sistema de Gestión Documental de Archivo - SIGA.

6. ELABORAR Y PRESENTAR LOS INFORMES RELACIONADOS CON LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA QUE REQUIERA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C., Y LA VEEDURÍA DISTRITAL

En cumplimiento a la función No. 6 del defensor al ciudadano, definidas en el Decreto 847 de 2019: “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”; se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura del defensor al ciudadano.

7. LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS

7.1 Participación en las mesas de comisión intersectorial del servicio a la ciudadanía.

Funcionarios designados por la defensora del ciudadano en el IDEP, participaron en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en el segundo semestre de 2023.

Cordialmente,

MARTHA LUCÍA VÉLEZ VALLEJO.

Subdirectora Administrativa y Financiera.

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Martha Lucia Vélez Vallejo - Subdirectora Administrativa y Financiera	
Revisó	Edwin Arley Garzón Riaño – Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
Elaboró	Diana Sofía Gutiérrez Aldana - Auxiliar Administrativa	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		