



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

Correspondencia IDEP- INTERNAS

Radicado: 00106-817-000682

Fecha: 28/07/2020 - 11:15 AM

Remitente: CAMILO ANDRES BLANCO LOPEZ

Destinatario: ALEXANDER RUBIO ÁLVAREZ

## MEMORANDO

**PARA: ALEXANDER RUBIO ÁLVAREZ**  
Director general

**DE: CAMILO ANDRÉS BLANCO LÓPEZ**  
Defensor del Ciudadano -IDEP

**ASUNTO: Informe de Gestión Semestral del defensor del ciudadano con corte al 30 de junio de 2020.**

Estimado Doctor Alexander:

De acuerdo con la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, el defensor del ciudadano debe presentar un informe semestral a la dirección de la entidad, en el cual se indica el número de solicitudes de información y los derechos de petición interpuestos al Instituto. Adicionalmente, se pueden sugerir o proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio a la ciudadanía.

Para la atención al usuario, se realizaron las siguientes acciones tendientes a la mejora del servicio que brinda el Instituto a la ciudadanía.

- Mensualmente se actualiza y envía el certificado de confiabilidad de la información de la Guía de Trámites y Servicios y el mapa callejero a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Mensualmente se realiza el informe de seguimiento a las PQRS recibidas por la entidad, el cual se sube a la página de la veeduría para su aprobación
- Mensualmente se realiza el informe de seguimiento a las PQRS recibidas por la entidad y se publica en la página web del Instituto en el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Se asistió al primer encuentro del Nodo Sectorial de Educación convocado por la Veeduría Distrital.

### A. Canales de atención

El instituto para la investigación educativa y el desarrollo pedagógico dispone de los siguientes canales de atención:

- **Canal presencial:** Por este canal es posible mantener la interacción cara a cara, en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano. Para orientación y asistencia de manera presencial e inmediata, puede acudir a la Avenida calle 26 No. 69 D - 91 Centro empresarial Arrecife, Torre Peatonal, a las oficinas 402A, 805 y 806 en horario de atención de lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua.



- *Ventanilla única de radicación Oficina 402 A:* Recepción y radicación de documentos y / o radicación de PQRS.
- *Centro de documentación Oficina 806:* Brinda información a los maestros, maestras, estudiantes, investigadores y ciudadanía en general interesados en la educación y desarrollo pedagógico de Bogotá como soporte a los procesos misionales del Instituto, a través de la consulta en la sala de lectura, de los informes finales de investigación e innovación en educación y pedagogía, Consulta de publicaciones periódicas producidas por el IDEP (Revista Educación y Ciudad y Magazín Aula Urbana – MAU), y de otras publicaciones recibidas por convenio de intercambio de publicaciones. Atención y guía de grupos de estudiantes universitarios, previa concertación con el docente a cargo a través del correo electrónico [centrodedocumentacion@idep.edu.co](mailto:centrodedocumentacion@idep.edu.co).
- **Canal telefónico:** Es posible una interacción entre el servidor público y el ciudadano en tiempo real, a través de la red de telefonía fija. Los datos del **PBX: 2630603**
- **Canal virtual:** Por este canal es posible la interacción entre el servidor público y el ciudadano. Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, formato de página web y redes sociales.

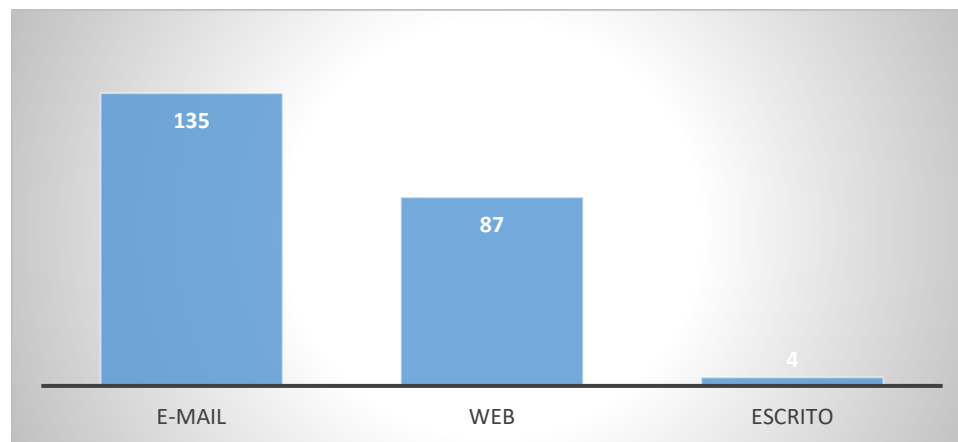
Los canales habilitados son:

- *Correo Institucional:* [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)
- *Página web:* <http://www.idep.edu.co>
- *Bogotá te escucha:* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a través del cual puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad <http://www.bogota.gov.co/sdqj>
- *Correo electrónico de denuncia actos de corrupción:* [denunciacorrupcion@idep.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@idep.edu.co), en caso que la ciudadanía quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del IDEP, en el desempeño de sus funciones
- *Correo electrónico de defensor del ciudadano:* [defensordelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensordelciudadano@idep.edu.co). El objetivo es atender y solucionar de forma amable y efectiva los conflictos que puedan surgir con la ciudadanía
- *Redes sociales:* Twitter ([twitter.com/idepbogotadc](https://twitter.com/idepbogotadc)), Facebook ([www.facebook.com/pg/idep.bogota](https://www.facebook.com/pg/idep.bogota)), Instagram (@idep\_bogota) y YouTube ([www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep](https://www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep))
- **Canal escrito:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir

información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

En la siguiente gráfica se observa que entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, el canal más utilizado por la ciudadanía para ingresar los **doscientos veintiséis (226)** requerimientos atendidos oportunamente por la entidad, fue el correo electrónico con una participación del **59,7%**, seguido por la página web con un porcentaje del **38,5%** y escrito con una magnitud del **1,77%**.

**Gráfica 1. Canales de atención**

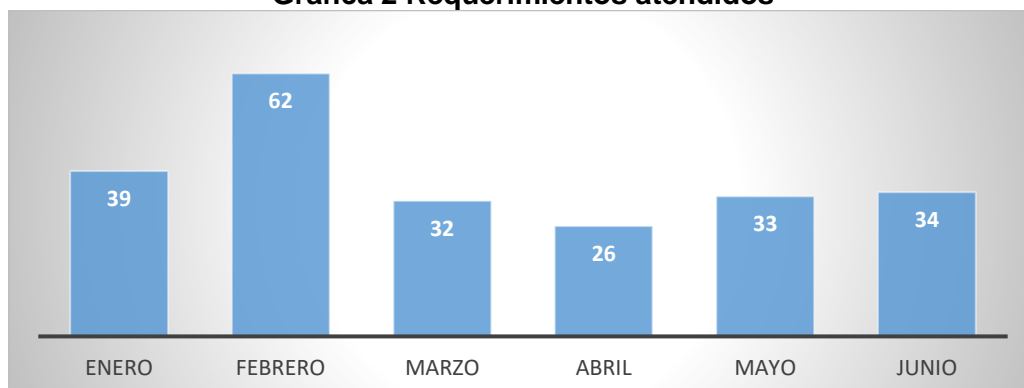


**B. Informe de peticiones recibidas durante el primer semestre del año 2020.**

Las peticiones de ciudadanos que se ingresan al módulo de gestión documental del aplicativo de información Administrativo y Financiero integrado -GOOBI, son subidas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, en total se registraron **doscientos veintiséis (226)** requerimientos.

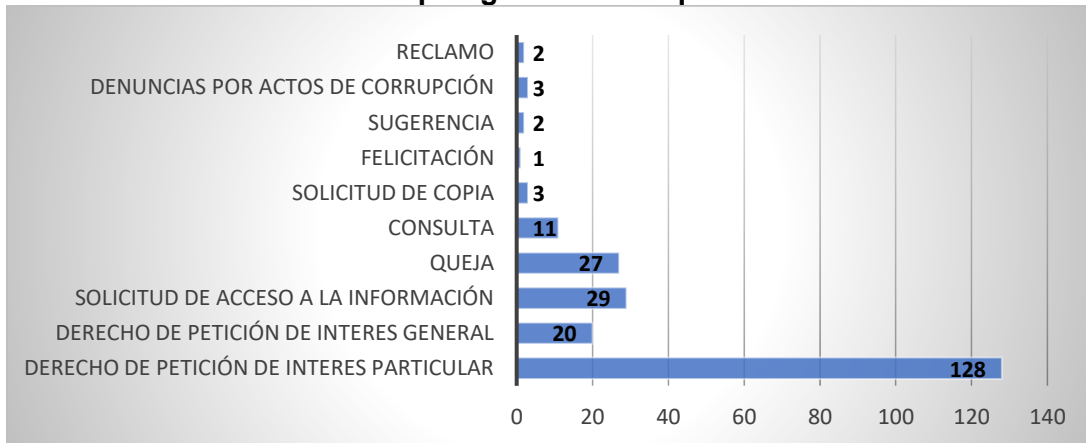
En la siguiente gráfica se puede ver que en el mes de febrero se atendieron más requerimientos con un porcentaje del **28%**, seguido por el mes de enero del **17%** de participación, en el mes de mayo del **15%**, el mes de junio del **15%**, el mes de marzo del **14%** y por último el mes de abril del **11%**.

**Gráfica 2 Requerimientos atendidos**



Para el primer semestre de 2020, el tipo de requerimiento más solicitado por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular equivalente del **57%** de la totalidad, seguido por solicitud de acceso a la información del **13%**, siendo estas dos tipologías las más relevantes con un porcentaje del **70%**.

**Grafica 3. Tipologías de los requerimientos**



Respecto a las solicitudes recibidas en las tipologías de reclamos, quejas y denuncias por actos de corrupción, fueron trasladadas a las entidades competentes, en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

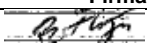
De acuerdo al seguimiento realizado y a la información anterior, se dio trámite y respuesta de manera oportuna, dentro de los términos de la ley 1755 de 2015 a todos los requerimientos recibidos por parte los ciudadanos.

Cordialmente,



**CAMILO BLANCO**

Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	Bethy Blanco Sandoval/ Auxiliar Administrativo	
<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>		