

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 31 de diciembre 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 - Súper CADE Virtual a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- 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.
- Mensualmente se sube el reporte de PQRS a la página de la Veeduría Distrital para su aprobación.
- Dos funcionarias del Instituto relacionadas con atención al ciudadano realizaron el curso virtual de servicio a la ciudadanía certificado por la Veeduría Distrital.
- Los funcionarios encargados de atender las PQRS del IDEP, asistieron a la capacitación funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha realizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Se asistió al segundo 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.
- **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.

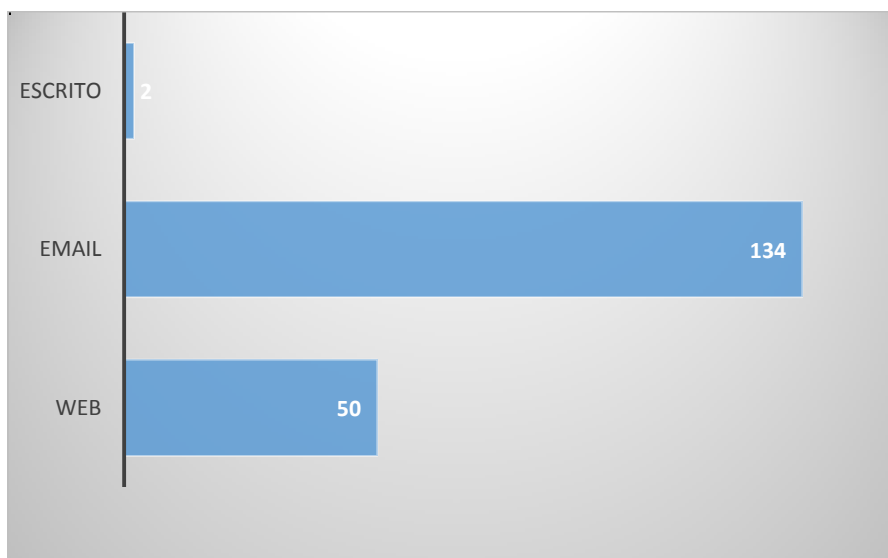
Los canales habilitados son:

- *Correo Institucional:* idep@idep.edu.co
- *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/sdqs>
- *Correo electrónico de denuncia actos de corrupción:* 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. 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), Facebook (www.facebook.com/pg/idep.bogota), Instagram (@idep_bogota) y YouTube (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 julio y el 31 de diciembre de 2020, el canal más utilizado por la ciudadanía para ingresar los **ciento ochenta y seis (186)** requerimientos atendidos oportunamente por la entidad, fue el correo electrónico con una participación del **72%**, seguido por la página web con un porcentaje del **26,9%** y por escrito con un **1,1%**.

Gráfica 1. Canales de atención



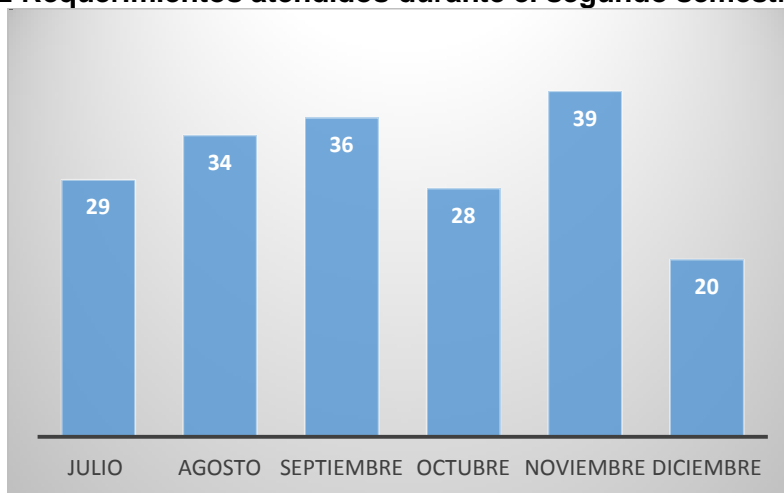
B. Informe de peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2020.

Las peticiones de ciudadanos que se ingresan al Sistema Administrativo y Financiero - GOOBI, son subidas al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, en total se registraron **ciento ochenta y seis (186)** requerimientos.

En la siguiente gráfica se puede ver que en el mes de noviembre se atendieron más requerimientos con un porcentaje del **21%**, seguido por el mes de septiembre con un **19,4%** de participación, el mes de agosto con un **18,3%**, el mes de julio con un **15,6%**, el

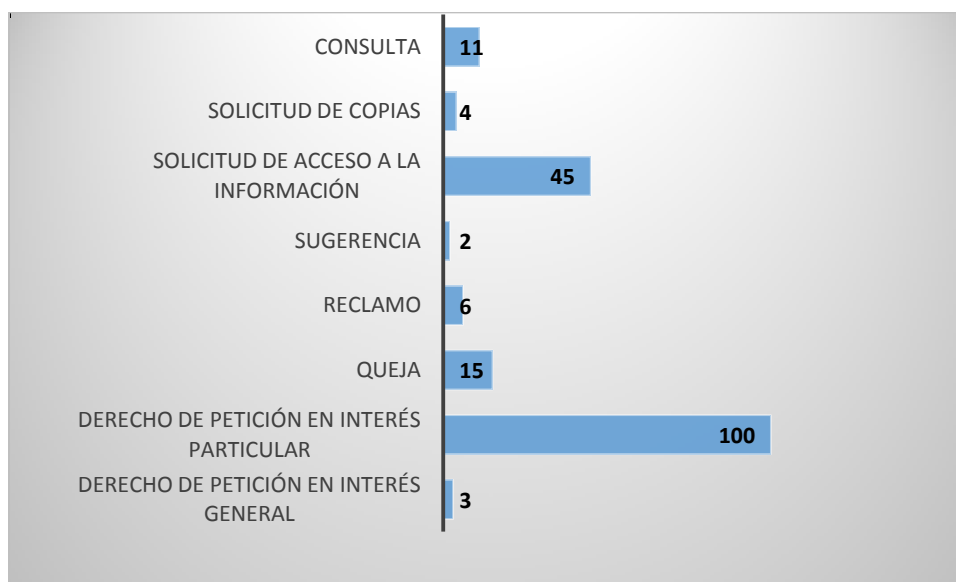
mes de octubre con un **15,1%** y por último el mes de diciembre con una magnitud del **10,8%**.

Gráfica 2 Requerimientos atendidos durante el segundo semestre de 2020



Para el segundo semestre de 2020, el tipo de requerimiento más solicitado por los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular equivalente del **53,8%** de la totalidad, seguido por solicitud de acceso a la información del **24,2%**, siendo estas dos tipologías las más relevantes con un porcentaje del **78%**.

Gráfica 3. Tipologías de los requerimientos



Respecto a las solicitudes recibidas en la tipología de quejas dos fueron competencia del IDEP las restantes, fueron trasladadas a las entidades competentes en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

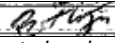
De acuerdo al seguimiento realizado y a la información anterior, se dio trámite y respuesta de manera oportuna, dentro de los términos de la ley 1755 de 2015 a todos los requerimientos recibidos por parte los ciudadanos.

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>		