

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP

Apreciado Ciudadan@:

En el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, comprometidos con los derechos de los ciudadanos y ciudadanas y con la misión de Producir conocimiento y gestionar la investigación, innovación y seguimiento a la política educativa distrital en los contextos escolares, fortaleciendo comunidades de saber y de práctica pedagógica, para contribuir en la construcción de una Bogotá educadora, contamos con el talento humano dispuesto a brindar un servicio óptimo, eficaz, ágil y oportuno en cada uno de los requerimientos y solicitudes presentadas por nuestros usuarios. De conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el IDEP expide la Carta del Trato Digno al ciudadano en la cual damos a conocer sus derechos y los canales de comunicación dispuestos para garantizar su atención.

Derechos



1 Recibir un trato digno y respetuoso.



2 Conocer y obtener información en forma correcta y actualizada acerca de los servicios y trámites de la entidad.



3 Ser informado de manera precisa y oportuna acerca de los requisitos del servicio y la atención.



4 Presentar sus consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas. De igual manera, puede interponer derechos de petición, acciones de tutela, etc.



5 No ser discriminado por razón alguna.



6 Exigir la reserva de su información.

Deberes

Para contribuir a la buena prestación de los servicios en el IDEP, la ciudadanía tiene deberes como:

- 1 Respetar al funcionario público que lo atiende.
- 2 Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.
- 3 Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- 4 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 5 Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- 6 Seguir los procedimientos de atención establecidos por el instituto para cada trámite.
- 7 Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- 8 Verificar el documento que se le entrega y/o notifica.
- 9 Respetar el orden dentro de las oficinas de la institución.
- 10 Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- 11 Informar todas sus inquietudes a los servidores y servidoras de la Entidad, para obtener la atención solicitada.

Canales de comunicación

En el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP disponemos de medios presenciales, electrónicos y telefónicos para atención a nuestros usuarios.



Canal presencial: 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
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.

Consulta en la sala de lectura, de los informes finales de investigación e innovación en educación y pedagogía. (Estos documentos son de uso exclusivo en sala)

Préstamo externo de bibliografía especializada y material audiovisual.

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.

Envío de registros bibliográficos e información complementaria vía correo electrónico.

Orientación personalizada en la búsqueda de información.

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 escrito: Recepción y radicación de documentación, radicación de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en la ventanilla única de radicación en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.



Canal telefónico: PBX: 2630603
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/sdq>

Estamos siempre atentos de recibir sus sugerencias e inquietudes,

Cordialmente,

Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP