



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA ENERO- JUNIO 2023

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP

Elaborado por: Valentina Rivera Ordoñez
Auxiliar Administrativa

Aprobado por: Martha Lucia Vélez Vallejo
Subdirectora Administrativa y Financiera

Bogotá, julio de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	5
1. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	6
1.1. Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía	6
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	6
1.3. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía	8
1.4. 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	8
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	9
2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales	9
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	9
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	10
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	10
3.1. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes	10
3.2. Subtemas frecuentes	11
3.3. Tiempos de atención oportuna por dependencia	12
3.4. Análisis de Calidad de las respuestas emitidas.	12
3.5. Conclusiones y recomendaciones	13



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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.....	13
4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía	14
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	14
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	14
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.	14
5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad	15
5.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales	15
5.4. Promover la interacción del o los sistemas de información, por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas, con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha	15
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.....	16
7. LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS	16
7.1. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	16



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 a la Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a) como defensor de la ciudadanía 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 funcionarias (auxiliar administrativa 02, Código 407 con funciones de ventanilla y correspondencia, un operario código 487 grado 01 encargado de la atención al ciudadano a través del Centro de recursos para la investigación e innovación educativa) y un contratista.

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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

En atención a la normativa vigente referente al servicio a la ciudadanía, el IDEP cuenta con los siguientes mecanismos de comunicación:

- En la página web cuenta con el botón de transparencia y acceso a la información pública del IDEP, accesible a todos los ciudadanos.
- La página web también dispone de un menú de “Atención al Ciudadano”, en el que se pueden encontrar secciones que contienen toda la información relacionada con Atención al Ciudadano, PQRSD, Defensor del Ciudadano, Participación Ciudadana, Control Social, Notificaciones Judiciales y Trato digno a la ciudadanía.
- El Manual de Servicio a la Ciudadanía se encuentra publicado en la página web, en un lenguaje claro y accesible.
- La Carta de trato digno a la ciudadanía también está publicada en la página web y puede ser consultada de forma rápida y sencilla.
- Finalmente, cada mes se publica un informe de PQRSD.

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

Con el objetivo de brindar una buena atención, 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 los PQRSD) 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 el primer semestre de 2023 se realizaron cinco (5) acciones relacionadas en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía-PPSC, asociadas a la meta 7 de fortalecimiento institucional e incluidas en el Plan de Acción Institucional.

Las actividades han tenido un avance en el cumplimiento del 100% con lo programado de acuerdo con el último seguimiento al Plan de Acción.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 1. Acciones Plan de Participación Ciudadana 2023

Meta	Proceso	Actividades
Implementar 1 estrategia para el fortalecimiento institucional	Dirección y planeación	<p>Formular, publicar, hacer seguimiento y socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC": El plan está publicado en la página web, tuvo una ejecución al 100% de acuerdo con el seguimiento al 30 de abril de 2023.</p> <p>Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – vigencia 2022 y publicar los diferentes documentos asociados.</p>
		<p>Divulgación y actualización del Calendario con los servicios que ofrece el IDEP en el marco de sus investigaciones y desarrollos pedagógicos": "Se han divulgado los servicios que ofrece el IDEP en el marco de sus investigaciones y desarrollos pedagógicos, en cuanto a convocatorias y realización de eventos". El calendario está disponible constantemente en la página web del IDEP.</p>
		<p>Realizar dos espacios de diálogo ciudadano en el marco de rendición de cuentas en los eventos que se programen desde la Subdirección Académica del IDEP.</p> <p>Actualizar y publicar la Carta de trato digno del IDEP traducida a lenguaje claro en la página web": se tradujo la Carta de trato digno a la ciudadanía a lenguaje claro. Este documento está publicado en la página web del IDEP.</p>
	Atención al Ciudadano	<p>Informar a la ciudadanía y grupos de interés definidos los resultados de sus investigaciones y desarrollos pedagógicos a través de: Participación en la feria del libro, Libros, Revista "Educación y Ciudad, Magazin "Aula Urbana", Medios virtuales: Foros, redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram), Página web del IDEP.</p>
		<p>Realizar anualmente el envío masivo de encuestas de satisfacción de la prestación de servicios a las bases de datos del IDEP en la cual se encuentran los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas.</p>

Fuente: Elaboración Propia

De manera similar, el Plan de Acción del Sistema de Gestión con el referente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG 2023 incluyó las siguientes actividades relacionadas con la política de servicio al ciudadano:

- Gestionar la participación de 1300 maestros y maestras en la implementación del proyecto de inversión 7553 contemplados en las Metas 4 y 5 como producto MGA, mediante el uso de diversos mecanismos tales como: los medios digitales y el sistema de innovación del Distrito (Ciudad Maestra) para garantizar el cumplimiento de las metas 4 y 5.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Realizar 250 encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios del IDEP.
- 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.
- Registrar trimestralmente en la plataforma SUIT en el módulo Racionalización opción de menú "Gestión de datos de operación" la información para cada una de las OPAS inscritas y remitir con Memorando a la Oficina Asesora de Planeación.
- Formular, ejecutar y realizar seguimiento a las actividades del plan de participación ciudadana.

1.3. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía

Semestralmente la Oficina Jurídica coordina la actualización del normograma del IDEP, en el que hay una pestaña dedicada al proceso de Atención al Ciudadano. Este documento está publicado en la página de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDEP, en el ítem 4.

Adicionalmente, la oficina de Control Interno hace seguimiento mensual al cumplimiento de las normas en Atención al Ciudadano y a los PQRS.

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

La Subdirección Administrativa y Financiera hace seguimiento a todas las acciones identificadas en los planes de mejoramiento relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía. Los planes de mejoramiento de cada año y el seguimiento a su cumplimiento se pueden consultar en la página web, en el espacio establecido para el Plan de Mejoramiento por Procesos.

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

En el IDEP, la política de racionalización de trámites la lidera la Subdirección Académica. Específicamente el IDEP cuenta con dos OPAS:

- Número 71881: "Consulta material bibliográfico en el Centro de Recursos de Investigación en Innovación Educativa (CRIIE)
- Número 21438: "Postulación para publicaciones de un artículo en la Revista Educación y ciudad".

Para el caso del OPA "Postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad", se ha hecho la optimización del trámite en años anteriores para lograr que los usuarios postulen sus artículos a través de la Plataforma OJS, y desde ella puedan hacer seguimiento al estado de su postulación. En el OPA se señala la intencionalidad, canales de atención,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

requisitos, lo que se debe tener en cuenta y los fundamentos jurídicos, información que a la fecha es acorde con la operación de la OPA.

La estrategia para mejorar el servicio al ciudadano de este primer semestre del 2023 fue un mecanismo de mejora de atención que se desarrolló con la capacitación funcional de Bogotá te escucha a todos los funcionarios que tienen entre sus funciones la atención de la ciudadanía.

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

Como recomendación para el cumplimiento del Plan de Acción de la Política se implementó un seguimiento semanal de respuesta de las PQRS en el que se recuerda, mediante una comunicación enviada por correo electrónico todos los lunes, sobre las PQRS que están pendientes de respuesta y su fecha de vencimiento. Esto ha redundado en la respuesta de los PQRS en términos de calidad y oportunidad de las respuestas.

2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, la Dirección Distrital de la calidad del servicio a la ciudadanía de la Secretaría General remite mensualmente un informe de seguimiento a la calidad en las PQRS enviadas a los peticionarios. Dicho informe es enviado y revisado por la oficina de Control Interno la cual se encarga de realizar las observaciones pertinentes y solicitar planes de mejora a la dependencia que corresponda. Esto para mejorar la calidad en las respuestas emitidas por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico- IDEP.

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

Las recomendaciones planteadas por el defensor de la ciudadanía han sido tenidas en cuenta en la definición del Plan Anual de Adquisiciones y demás actividades de la Oficina Asesora de Planeación.

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), y se desarrolla con la colaboración de todos los funcionarios de la entidad, y particularmente, intervienen la auxiliar administrativa 02, Código 407 con



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

funciones de ventanilla y correspondencia (funcionario asignado a la Subdirección Administrativa y Financiera, desde donde se lidera los 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).

Adicionalmente, los subtemas sobre los cuales se tiende mayor número de PQRS corresponden al área jurídica y misional de la entidad (temas de contratación con un 38,60% y Acompañamiento a investigaciones e innovaciones educativas y pedagógicas, que corresponden al 22,22% de las peticiones como se puede ver más adelante en el punto 3.2.), tal como se señaló el seguimiento a permitido atender las peticiones con criterios de calidad y oportunidad.

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 el defensor de la ciudadanía recibe el informe de seguimiento y calidad del servicio prestado en solicitudes de información y PQRS. Con esta información, en las reuniones del equipo de trabajo se plantean estrategias y recomendaciones para la mejora del servicio.

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

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

3.1. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes

El IDEP publica un informe mensual con información sobre los PQRS y las solicitudes de información recibidas. Éste incluye información de i) el total de peticiones registradas en el IDEP en el mes; ii) canales de interacción; (iii) tipologías y modalidades; iv) peticiones con respuesta definitiva en el mes; v) total de peticiones trasladadas por competencia; vi) subtema: veeduría ciudadana; vii) tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias; viii) tipo de peticionario y calidad del requirente; ix) consolidado de peticiones atendidas durante la vigencia del año hasta el mes correspondiente.

Los Informes por mes de los PQRS del IDEP se publican en la página web de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3.2. Subtemas frecuentes

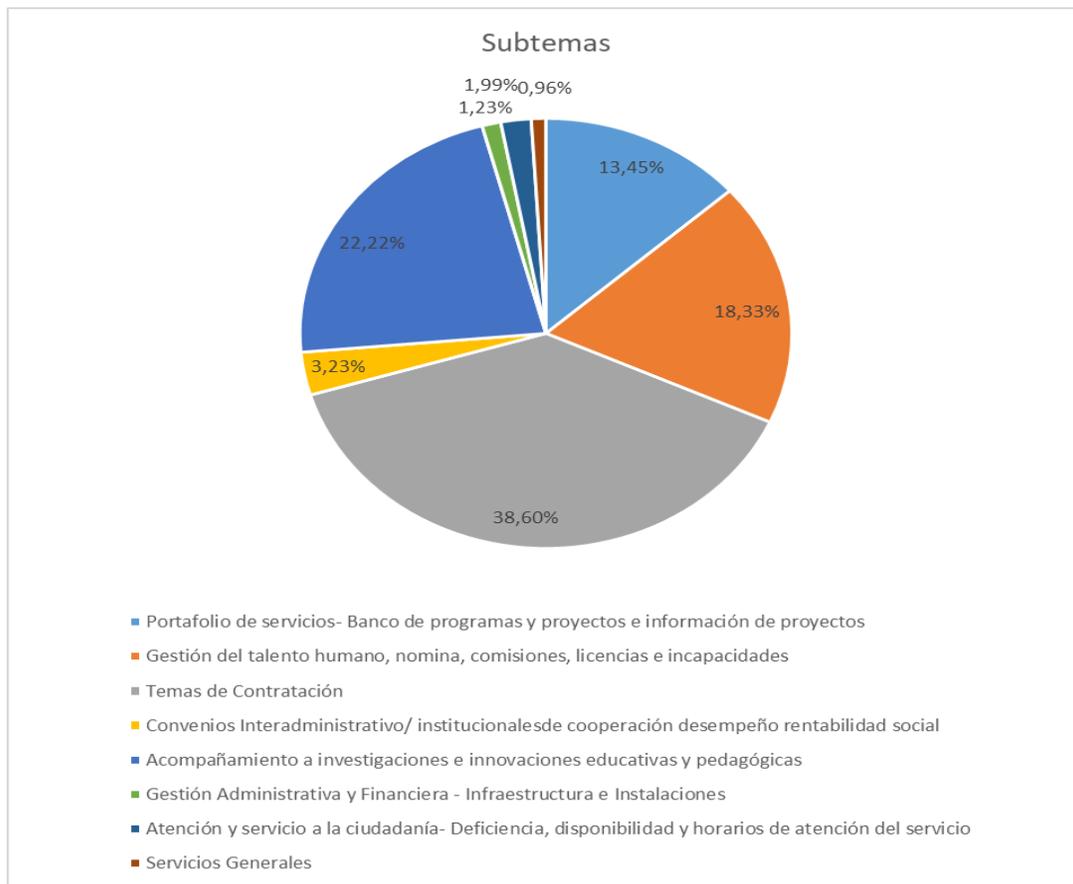


Figura 1. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo de enero a junio los subtemas con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron:

- Portafolio de servicios- Banco de programas y proyectos e información de proyectos con un 13,45%.
- Gestión del talento humano, nómina, comisiones, licencias e incapacidades con un 18,33%
- Temas de contratación con un 38,60%.
- Convenios Interadministrativo/ institucionales de cooperación desempeño rentabilidad social con un 3,23%.
- Acompañamiento a investigaciones e innovaciones educativas y pedagógicas con un 22,22%.
- Gestión Administrativa y Financiera - Infraestructura e Instalaciones con un 1,23%
- Atención y servicio a la ciudadanía- Deficiencia, disponibilidad y horarios de atención del servicio con un 1,99%
- Servicios Generales con un 0,96%. (Ver figura 1).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3.3. Tiempos de atención oportuna por dependencia

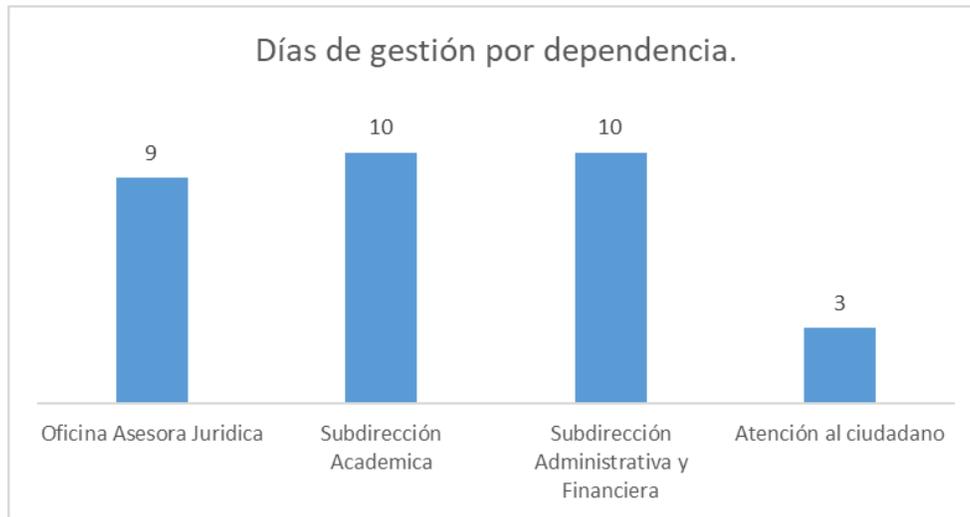


Figura 2. Promedio en días por dependencia. Fuente: elaboración propia.

En la figura 2, se observa el promedio de respuesta por dependencia de la totalidad de las peticiones con respuesta definitiva en el periodo de enero a junio del 2023. El tiempo promedio de respuesta para este periodo fue de ocho (8) días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

3.4. Análisis de Calidad de las respuestas emitidas.

A continuación, se relaciona el seguimiento a la calidad y calidez de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes y felicitaciones ciudadanas recibidas por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP) durante el periodo correspondiente al primer semestre del 2023, esto con el objeto de presentar un análisis concreto respecto a los criterios de evaluación reportados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor De Bogotá.

Tabla 2. Análisis de Calidad de las respuestas-I semestre 2023

MES	CLARIDAD	CALIDEZ
Enero	100%	100%
Febrero	100%	100%
Marzo	100%	100%
Abril	100%	100%
Mayo	100%	100%
Junio	100%	100%

Fuente: elaboración Propia



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Así las cosas, en atención a los porcentajes de cumplimiento y con base en los criterios de evaluación planteados en los informes consolidados mensuales, se presenta la siguiente información:

En este sentido, es pertinente resaltar que, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio, del 2023, se recibieron un total de ciento treinta y siete **137** Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS que fueron cargadas al Sistema Distrital de Quejas y Reclamos, de las cuales se tomaron ochenta y seis **86** como muestra con el fin de ser evaluadas.

En efecto, al realizar un promedio de los porcentajes reportados, se informa que la claridad y la calidez de las respuestas fue de un 100%. En este sentido, se informa que se procura mantener estos criterios de evaluación en un 100%.

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 (PQRSD), denuncias, solicitudes y felicitaciones recibidas en el primer 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 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 DISTRICTAL 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 primer semestre del año 2023 se divulgó la carta del trato digno al ciudadano en el Boletín Interno Publicado por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico.

El defensor del ciudadano ha realizado recomendaciones relacionadas con la divulgación de esta información.

Se han publicado en la página web infografías y en las redes sociales del Instituto información referente a los derechos del ciudadano y datos sobre la garantía del derecho a la educación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 Capacitaciones de la entidad está publicado en la página web. En el primer semestre de 2023 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones relevantes para el presente informe:

- Capacitación Administradores- Bogotá te escucha 17/02/2023.
- Encuentro Distrital de Orientaciones en Gobierno Abierto 28/02/2023
- Primera Sesión Equipo Distrital de Accesibilidad 24/03/2023
- Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación 10/03/2023
- Capacitación Reportes - Bogotá te escucha 16/03/2023
- Capacitación Reportes - Bogotá te escucha 20/04/2023.
- Capacitación Reportes - Bogotá te escucha Actualizaciones del sistema. 24/05/2023.
- Capacitación Sectores Educación y Seguridad: Adaptación medidas prevención mitigación riesgo LA-FT 25/05/2023.
- Reunión competencias Sector Educación 14/06/2023.
- Capacitación Administradores- Bogotá te escucha 15/06/2023.

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

En el primer semestre del 2023, se realizaron cinco capacitaciones sobre Reportes y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, el 14 de junio del 2023 el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP) participó en la socialización de competencias del sector educación.

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

Como ya lo mencionamos anteriormente el manual de atención al usuario fue traducido a 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, con un email de atención al ciudadano, múltiples números telefónicos y la posibilidad de contacto a través de redes sociales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- *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 telefónico:* PBX 2630603
- *Radicación:* (314)4889979
- *Dirección general:* (314)4889973
- *Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE):* (314) 4781522

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

Para la virtualización de trámites en el IDEP se cuenta con un convenio con SuperCADE Virtual en el cual se divulgan los OPA del IDEP.

<https://bogota.gov.co/usuariportalweb/login>

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

Para este fin, la página web del IDEP tiene un espacio dedicado a la publicación de todos los mecanismos de participación ciudadana.

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

A través de la página Web del IDEP se puede encontrar un botón, el cual direcciona al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha. Adicionalmente. Todas las solicitudes que recibe la entidad y que no ingresan a través del Sistema Distrital para la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha son subidas a este sistema para ser respondidas a través del mismo.

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 6 del defensor de la ciudadanía, definidas en el Decreto 087 de 2020, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

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

7.1. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Una funcionaria del IDEP participa en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Durante el primer semestre del año 2023 no se realizó ninguna reunión de miembros y participantes de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía