

Reporte Año 2025 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

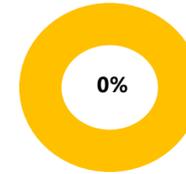
Instituto para la Investigación Educativa y  
Desarrollo Pedagógico - IDEP



## Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico - IDEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



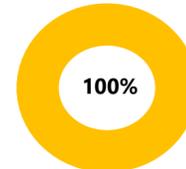
#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

---

Para la fecha, no se plantearon metas relacionadas con la Política de Servicio a la Ciudadanía. Sin embargo, se adelantan gestiones correspondientes a la actualización de los Sistemas de Información destinados a la Gestión y Trámite de las peticiones ciudadanas realizadas al IDEP.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

---

Frente al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el IDEP implementó un espacio en su página web institucional para la publicación de las peticiones anónimas. Dentro de los Planes institucionales e información asociada por políticas del MIPG del IDEP, se actualiza el Plan de Gestión de Integridad.

Racionalización de trámites: el IDEP, tiene inscrita una OPA denominada Postulación para la publicación de artículos en la revista Educación y Ciudad.

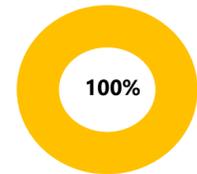
Servicio a la Ciudadanía: el IDEP pone a disposición toda la documentación necesaria para brindar un adecuado servicio a la ciudadanía.

Participación ciudadana en la gestión pública: En el marco de su programa de investigación Pedagogías que transforman, el IDEP, presentó a la comunidad educativa y la ciudadanía, los avances y logros de la gestión que viene adelantando, orientada para el territorio y dirigida a maestros, maestras y directivos docentes de los colegios oficiales de la ciudad.

## Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico - IDEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 3



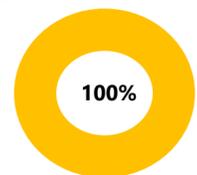
#### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

---

Para el primer semestre del 2025, se destinaron recursos para fortalecer el relacionamiento de la ciudadanía frente al uso de Tecnologías de la Información por un valor de \$ 40.027.830 y frente al fortalecimiento de la participación Ciudadana por un valor de \$ 100.952.000.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

---

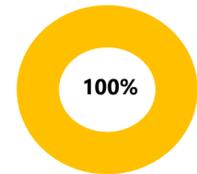
Funcionarios del IDEP, designados por la Defensora de los Ciudadanos, han realizado capacitaciones en relación con Servicio a la Ciudadanía. Adicionalmente, en el sitio web del IDEP, se encuentra publicado el "Instructivo de Lenguaje Claro" dentro de la Política de Servicio a la Ciudadanía, la cual, puede ser consultada a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023-04/IN-AC-10-03%20Instructivo%20lenguaje%20claro%20V1.pdf>

Adicionalmente, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Auxiliar Administrativa 407-02, participó en jornadas de capacitación con el fin de mejorar la relación con la ciudadanía.

## Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico - IDEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

---

El IDEP, en su página web tiene publicado un documento denominado "Conflicto de Intereses Dirección de Participación, Transparencia, y Servicio al Ciudadano Función Pública" con el fin de que los ciudadanos que deseen presentar una denuncia relacionada con actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del IDEP, lo hagan con el mayor conocimiento posible a través del siguiente correo electrónico:

dencorrupt\_conflinteres@idep.edu.co

Lo anterior, puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/denuncie-por-sospecha-actos-de-corrupcion-o-conflicto-de-Interes>

El IDEP, ha desarrollado un lineamiento para la protección y custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción. El cual, puede ser consultado a través del siguiente enlace:

[https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2024-01/IN-AC-10-](https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2024-01/IN-AC-10-02%20Instructivo%20para%20la%20protecci%C3%B3n%20y%20custodia%20de%20datos%20de%20los%20denunciantes%20de%20actos%20de%20corrupci%C3%B3n.pdf)

[02%20Instructivo%20para%20la%20protecci%C3%B3n%20y%20custodia%20de%20datos%20de%20los%20denunciantes%20de%20actos%20de%20corrupci%C3%B3n.pdf](https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2024-01/IN-AC-10-02%20Instructivo%20para%20la%20protecci%C3%B3n%20y%20custodia%20de%20datos%20de%20los%20denunciantes%20de%20actos%20de%20corrupci%C3%B3n.pdf)

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 3

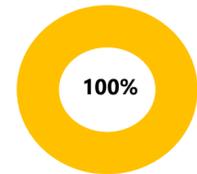
---

El IDEP se encuentra en su fase de producción de la implementación del Sistema de Información SIGA. Adicional a lo anterior, para brindar una adecuada gestión de las peticiones ciudadanas al interior del IDEP, se actualiza el procedimiento PRO-GD-07-08 "Gestión y Trámite de Comunicaciones".

## Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico - IDEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

---

Teniendo en cuenta el INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2025 emitido por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se generó un plan de mejoramiento para corregir y prevenir el vencimiento de términos de las peticiones ciudadanas por posibles eventualidades procedimentales.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 2

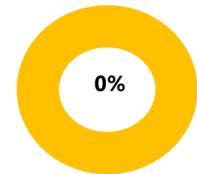
---

Nombre: Martha Lucía Vélez Vallejo  
Correo: martha.velez@idep.edu.co  
Número teléfono: +57(314)4889973

## Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico - IDEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

### Lineamiento 1



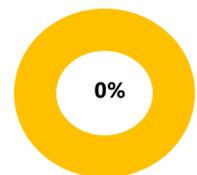
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

---

Dentro de las estrategias de comunicación, para el primer semestre 2025, no se adelantan gestiones para la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana. Sin embargo, para el segundo semestre 2025, se proyecta la actualización de la Carta Trato Digno y el diseño de piezas comunicativas para la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

### Lineamiento 2



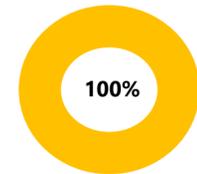
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

---

Durante el primer semestre 2025, no se realizaron sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad. Sin embargo, desde el proceso de atención al ciudadano se adelantan gestiones para incluir sensibilizaciones (capacitaciones) dentro del plan de capacitación institucional vigencia 2025.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

**Lineamiento 3**



**Observaciones Función 4 Lineamiento 3**

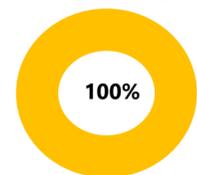
---

Durante el Primer Semestre 2025, se realizaron constantes capacitaciones sobre reportes y manejo del Sistema de Información Bogotá Te Escucha. Por parte de la funcionaria encargada de la atención de los ciudadanos de la entidad (Auxiliar Administrativa código 407 grado 02) participó en las siguientes capacitaciones:

- Capacitación Funcional Bogotá te escucha
- Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha
- Uso y Manejo del Reporte - Bogotá te escucha
- Generalidades del relacionamiento con la ciudadanía
- Uso y manejo funcional de Bogotá te Escucha
- Uso y manejo funcional de Bogotá te Escucha
- Transparencia y cuidado de lo público

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 5 Lineamiento 1**

---

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. solicitando acceso al edificio por medio del correo: [serviciosadministrativos@idep.edu.co](mailto:serviciosadministrativos@idep.edu.co)

Además, cuenta con los siguientes canales de atención:

Canal presencial: se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada en el Edificio Colseguros, Carrera 10 No. 17-72. Piso 16. Código postal 110321, solicitar acceso al edificio por medio del correo: [serviciosadministrativos@idep.edu.co](mailto:serviciosadministrativos@idep.edu.co)

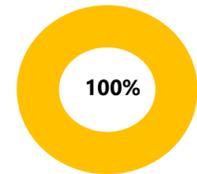
Correo Institucional: [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)

Página web: <http://www.idep.edu.co>

<https://www.idep.edu.co/articulo/atencion-al-ciudadano>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

---

El IDEP pone a disposición de la ciudadanía el trámite de:

- Postulación para la publicación de un artículo en la revista Educación y Ciudad.

La cual, se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://revistas.idep.edu.co/index.php/educacion-y-ciudad/convocatoria>

En el sitio web de la Alcaldía Mayor de Bogotá se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/servicios/postulacion-publicaciones-de-un-articulo-en-la-revista-educacion-y-ciudad-o-en-el-magazin-aula-urbana-opa>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



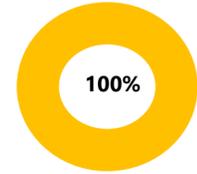
### Observaciones Función 7 Lineamiento 1

---

Si, el cargo del Defensor del Ciudadano está en cabeza de la Subdirectora General Administrativa y Financiera, por disposición de la Resolución Interna No. 011 de 2016, la cual a su vez, hace parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño por disposiciones de la Resolución Interna No. 24 de 2019. De acuerdo con lo anterior, semestralmente, se expone ante el comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD los resultados de la medición de satisfacción de las respuestas a las peticiones emitidas a la ciudadanía y/o la gestión del Defensor del Ciudadano frente a la oportunidad de las respuestas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



### Observaciones Función 7 Lineamiento 2

---

Funcionarios designados por el defensor del ciudadano del IDEP, participaron en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en el primer semestre de 2025.