

# INFORME DE BUENAS PRACTICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico – IDEP

Bogotá D.C, enero 2026

## Tabla de contenido

1.	Identificación.....	3
1.1	Contexto .....	3
1.2	Normatividad.....	3
1.3	Población Objetivo.....	3
1.4	Alcance.....	4
2.	Descripción.....	4
2.1	Implementación y seguimiento .....	4
3.	Conclusión .....	8

## 1. Identificación

### 1.1 Contexto

El instituto para la investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP, es un establecimiento público de orden distrital, adscrito a la Secretaría de Educación del Distrito - SED, cuya misión es fortalecer y gestionar la investigación y la innovación educativa, así como el desarrollo pedagógico y profesional docente, con miras a producir conocimiento que aporte al cierre de las brechas socioeducativas en la ciudad, a la garantía del derecho a la educación, a la transformación pedagógica y al reconocimiento del saber docente, para aportar en la construcción de un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI.

### 1.2 Normatividad

- Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario 1081 de 2015.
- Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones - MINTIC. - Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Bogotá D.C. - Colombia. 2011.
- Departamento Nacional de Planeación - DNP. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, elaborada por el Departamento Nacional de Planeación, Bogotá D.C. -Colombia. 2015.
- Secretaria de Transparencia Presidencia de la República - Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

### 1.3 Población Objetivo

Por medio de la caracterización de usuarios, se busca identificar personas o grupos de interés, particularmente del sector educativo, a través de variables como cargo, grados en los que enseña, área en la que se desempeña, formación académica o datos demográficos, entre otras, cuyo análisis permite a la entidad, fortalecer los diferentes canales de atención para promover sus servicios a los diferentes públicos de interés.

## 1.4 Alcance

Este documento tiene como objetivo identificar las buenas prácticas que fueron implementadas por el instituto para la investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP como acciones para que los y las ciudadanas accedan de manera eficiente, oportuna, clara y transparente a los trámites y servicios que ofrece la entidad. Con la aplicación de las buenas prácticas se busca que la entidad logre mejorar los procesos y procedimientos por medio de los cuales se prestan servicios a los ciudadanos.

## 2. Descripción

### 2.1 Implementación y seguimiento

A continuación, se presentan las buenas prácticas implementadas y ejecutadas durante la vigencia 2025 por el instituto:

- En el segundo semestre de 2025, el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP adelantó importantes avances en la implementación del Sistema Interno de Gestión Documental y de Archivos – SIGA, particularmente en la primera fase de parametrización de su módulo de radicación de peticiones ciudadanas, orientado a fortalecer la organización, trazabilidad y acceso oportuno a la información generada en el trámite de PQRSD.

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.

**Además, cuenta con los siguientes canales de atención:**

**Canal presencial:** Ubicada en el Edificio Colseguros, Carrera 10 No. 17-72. Piso 16 Código postal 110321.

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

**Página web:** <http://www.idep.edu.co>

Accede aquí a la ventanilla única de radicación

- En relación con la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el IDEP expide la resolución interna 104-2025: *“Por la cual se toman acciones para el cumplimiento del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía”* como mecanismo para armonizar dicho modelo con los procedimientos internos.
- En el marco del programa de investigación Pedagogías que transforman, el IDEP, presentó a la comunidad educativa y la ciudadanía en general, los avances y logros de la gestión para la vigencia 2025 que viene adelantando, orientada para el territorio y dirigida a maestros, maestras y directivos docentes de los colegios oficiales de la ciudad.
- Para la vigencia 2025 el personal de IDEP, que cumple con funciones de atención a la ciudadanía participó en la capacitación brindada por la Alcaldía Mayor de Bogotá *“Lenguaje Claro – La confianza en voz alta”*; así con la participación en la Jornada de Trabajo Colaborativa – Relacionamento integral con la ciudadanía realizada por la Veeduría Distrital.
- Actualización y capacitación continua en procesos, manejo del sistema, normatividad, Lenguaje claro y accesible de las personas delegadas para la atención de la ciudadanía y lengua de señas.
- 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, Seminario internacional, Libros, Revista "Educación y Ciudad", Magazín "Aula Urbana", Medios virtuales: Foros, redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram), Página web del IDEP.
- Realizar publicaciones de comunicaciones en Redes Sociales promocionando los servicios que ofrece el IDEP, con el fin de transmitir información a la población más joven.
- Contar con distintos mecanismos para la participación ciudadana con el fin de fortalecer los procedimientos de la administración pública, lo cual, resulta fundamental para la toma de decisiones de una manera asertiva, permite el fortalecimiento de la democracia, transparencia, control social y probidad en la gestión pública.

- El IDEP, alineado a estas políticas, estableció algunas estrategias para fortalecer la comunicación con la ciudadanía, entre otras la aplicación de 4 encuestas:
  - Encuesta de satisfacción a PQRSD
  - Registro de asistencia a eventos IDEP
  - Encuesta de satisfacción de Eventos
  - Encuesta de satisfacción en la postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad
    - [Encuesta de satisfacción a PQRSD](#)
    - [Registro de asistencia a eventos IDEP](#)
    - [Encuesta de satisfacción de Eventos](#)
    - [Encuesta de satisfacción en la postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad](#)
- En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el IDEP presenta su Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, la cual, fue actualizada el día 30 de julio de 2025 (derechos de la ciudadanía y canales de atención).



- Publicación en la página web de la entidad, semestralmente, el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, el cual, es emitido por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá respecto de la calidad de las respuestas brindadas por el IDEP. Los cuales, pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/participa/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>
- Publicación mensual del informe Mensual PQRS -Atención al ciudadano, en donde se puede consultar información detallada acerca del trámite interno de las PQRS:
  - Canales de interacción
  - Tipologías
  - Subtemas
  - Tiempo promedio de respuesta de las peticiones
  - Tipo de peticionario
  - Calidad del requirente
  - Consolidado de las peticiones atendidas

Los cuales, pueden ser consultados en el siguiente enlace:

<https://www.idep.edu.co/participa/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

- 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 DEP, lo hagan con el mayor conocimiento posible a través del siguiente correo electrónico: [dencorrupt\\_confinteres@idep.edu.co](mailto:dencorrupt_confinteres@idep.edu.co)
- El instituto para la investigación Educativa y el desarrollo Pedagógico -IDEP ha desarrollado el 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/atencion-y-servicio-la-ciudadania/denuncie-por-sospecha-actos-de-corrupcion-o-conflicto-de-Interes>

### 3. Conclusión

Se continuará aplicando e implementando las buenas prácticas en beneficio de la ciudadanía validando las necesidades para lograr facilitar el uso eficaz de los recursos brindados. De esta manera, se logra obtener mejores resultados y mayor reconocimiento por parte de la ciudadanía.

Por lo anterior, se seguirá trabajando para el servicio de los ciudadanos buscando e identificando las herramientas necesarias que nos acerquen a las buenas prácticas.



**MIGUEL LEONARDO CALDERÓN MARÍN**  
Subdirector Administrativo y Financiero (e)

Elaboró. Diana Sofía Gutiérrez Aldana – Auxiliar Administrativa y Financiera.