

Reporte Año 2025 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

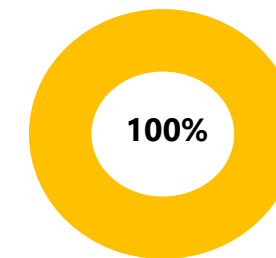
Instituto para la Investigación Educativa y  
Desarrollo Pedagógico - IDEP



## 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



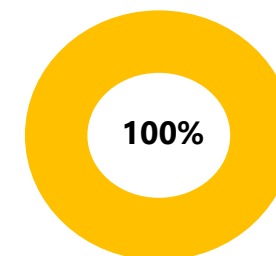
#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

---

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.

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

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

---

Con corte al 31 de diciembre de 2025 y 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.

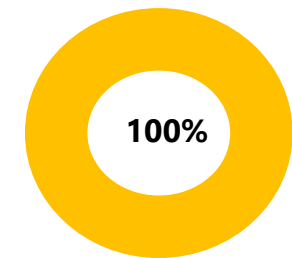
Servicio a la Ciudadanía: el IDEP pone a disposición toda la documentación necesaria para brindar un adecuado servicio a la ciudadanía. Esta información se encuentra disponible en la pagina oficial del IDEP menú atención y servicio a la ciudadanía.

Participación ciudadana en la gestión pública: 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.

## 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



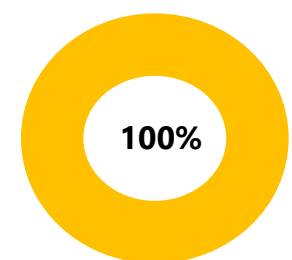
#### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

---

Para el segundo semestre del 2025, se destinaron recursos para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía por un valor de \$193.549.707 distribuidos en la contratación de personal para atender las diferentes líneas de acción a saber: participación ciudadana, servicio a la ciudadanía y rendición de cuentas.

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

---

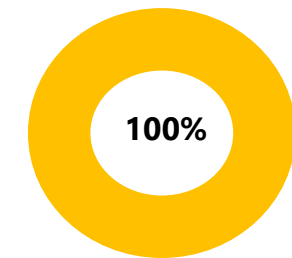
Para la vigencia 2025 el personal de IDEP, que cumple con funciones de atención a la ciudadanía participó en la capacitación brindada por la Alcaldía Mayor de Bogotá "Lenguaje Claro – La confianza en voz alta"; así con la participación en la Jornada de Trabajo Colaborativa – Relacionamiento integral con la ciudadanía realizada por la Veeduría Distrital.

Para brindar una adecuada gestión de las peticiones ciudadanas el IDEP expide la resolución interna 104 de 2025, la cual adopta el manual para la gestión de peticiones ciudadanas distrito capital.

## 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 el 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:

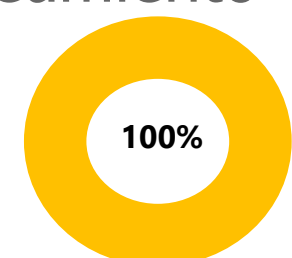
<https://www.idep.edu.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/denuncie-por-sospecha-actos-de-corrupcion-o-conflicto-de-Interes>.

Por otro lado, El IDEP elabora un lineamiento para la protección y custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción. Para el segundo semestre de 2025, la entidad no recibió ninguna denuncia en temas relacionados con corrupción, inhabilidades o conflictos de intereses u otras irregularidades administrativas.

El tiempo promedio de respuesta para este semestre fue de 7 días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

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

---

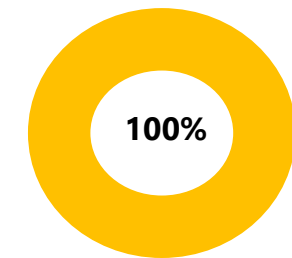
Durante el segundo semestre de 2025, el IDEP gestionó un total de 330 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales. De acuerdo con el informe emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para el mes de noviembre se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el Sistema.

Adicional a lo anterior, para brindar una adecuada gestión de las peticiones ciudadanas el IDEP expide la resolución interna 104 de 2025, la cual adopta el manual para la gestión de peticiones ciudadanas distrito capital.

Lo anterior, en cumplimiento de la circular externa No. 010 del 24 de noviembre de 2025, Lineamientos para la implementación de la actualización del manual del servicio a la ciudadanía v3 en las entidades y organismos del distrito capital.

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 Noviembre De 2025 emitido por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y de acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100% y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema.

De las 330 peticiones registradas por los ciudadanos, se clasifican así:

Derecho de petición de interés general: 3, Derecho de petición de interés particular: 207, Queja: 16, Reclamo: 2, Sugerencia: 1, Denuncia por actos de corrupción: 1, Felicitación: 1, Solicitud de acceso a la información: 10, Copias: 2, Consulta: 10, Petición entre autoridades: 77.

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**

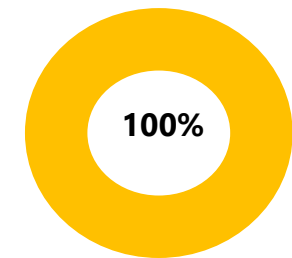
---

Martha Lucia Velez Vallejo; martha.velez@idep.edu.co; 3006834377

## 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

---

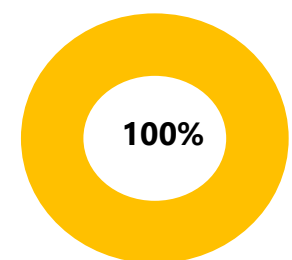
Para el segundo semestre de 2025, se actualizó la Carta al Trato Digno a la ciudadanía, la cual, puede ser consultada a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/atencion-a-la-ciudadania/trato-digno-la-ciudadania>

Por medio del área de comunicaciones, el IDEP elaboró una pieza gráfica boletín informativo 34 al día con el IDEP, donde se menciona el tema de "En el lenguaje Incluyente está TODA la gente".

El IDEP, dentro de los planes institucionales e información asociada en la política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción cuenta con el Plan Estratégico De Comunicación Organizacional PL-DIC-01-01 donde se mencionan todas las líneas de comunicación externa, la cual, tiene como propósito fortalecer el posicionamiento del Instituto dentro de sus diferentes públicos objetivos y aumentar la consulta y apropiación del saber producido por el IDEP entre la comunidad de maestras y maestros del Distrito.

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



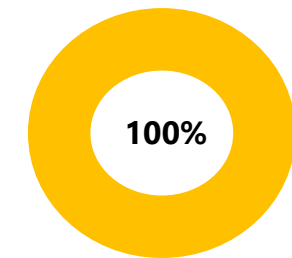
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

---

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 adelantaron gestiones para incluir dentro del plan anual de capacitación temáticas relacionadas con servicio a la ciudadanía.

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**

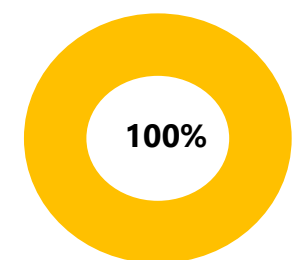
---

Durante el segundo semestre 2025, se asistió a capacitaciones sobre reportes y manejo del Sistema de Información Bogotá Te Escucha por parte del personal que se encuentra asociado al proceso de atención al ciudadano en las siguientes temáticas:

- Uso y manejo funcional de Bogotá te Escucha 12062025
- Bogotá te escucha 19062025
- capacitación sobre Transparencia y cuidado de lo público 07072025
- Capacitación Manejo Funcional-Reportes Bogotá te Escucha 17072025
- Mesa de trabajo-Traslado por no competencia 21072025
- Cualificación 1 - Programa de Transparencia y ética Publica 29072025

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**

---

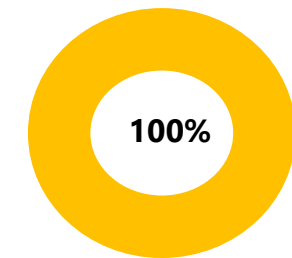
El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, atiende al público en el siguiente horario: lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. solicitando acceso al edificio por medio del correo: [serviciosadministrativos@idep.edu.co](mailto:serviciosadministrativos@idep.edu.co) 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, 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>

Según lo consignado en los Informes Mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, los canales de interacción de los ciudadanos más utilizados fueron E-mail con un total de 170 peticiones y canal web con un total de 65 peticiones. Es de aclarar que los datos mencionados anteriormente se centran en las peticiones registradas en el sistema de información Distrital Bogotá te escucha.

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

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

### Lineamiento 2



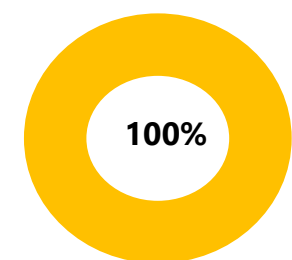
#### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

---

El IDEP pone a disposición de la ciudadanía el procedimiento administrativo OPA 21438 "Postulación para publicación(es) de un artículo en la Revista Educación y Ciudad". De acuerdo con la aplicación de la Guía metodológica para la racionalización de trámites, elaborada por el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, este trámite ha sido objeto de acciones de racionalización en las vigencias anteriores. logrando su total optimización en reducción de tiempos, requisitos y pasos. Razón por la cual no es posible realizar acciones de racionalización o automatización.

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



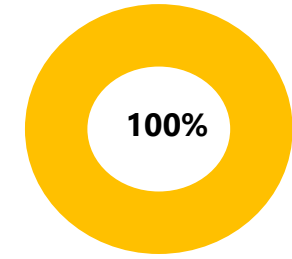
#### Observaciones Función 7 Lineamiento 1

---

El defensor a la Ciudadanía participo en las sesiones en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño.

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

---

El defensor a la Ciudadanía participo en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.