ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

# INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
# ENERO- JUNIO 2022

## INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO
## IDEP

Elaborado por: Valentina Rivera Ordoñez
Aprobado por: Martha Liliana González Martínez

**Bogotá, julio de 2022**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

# 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** ..... 8

**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** ..... 8

**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. Porcentaje de atención oportuna por dependencia** ..... 12

**3.4. Análisis de Calidad de las respuestas emitidas** ..... 13

**3.5. Conclusiones y recomendaciones** ..... 13

**4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA, ASÍ COMO DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DISPONIBLES, DIRIGIDOS A SERVIDORES PÚBLICOS Y CIUDADANÍA EN GENERAL** ..... 14

**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** ..... 14

**4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a** ..... 15

**la ciudadanía** ..... 15

**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** ..... 15

**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** ..... 15

**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.** ..... 15

**5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad** .... 16

**5.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales** ..... 16

**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** ..... 17

**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** ..... 17

**7. LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS** ..... 17

**7.1. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía** ..... 17

# 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, Financiera y de Control Disciplinario como defensor 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), Financiero(a) y de Control Disciplinario 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, una operaria encargada 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, siempre 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), Financiero(a) y de Control Disciplinario como Defensor de la Ciudadanía.

En consecuencia, en este informe se presentarán las principales acciones ejecutadas en cumplimiento de este rol.

## 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 PQRS.

### 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, Financiera y Control Interno Disciplinario, desde donde se lidera los PQRS) y un operario encargado de la atención al ciudadano en el centro de recursos para la investigación e innovación educativa (Subdirección Académica).

### 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 2022 se han adelantado diversas acciones del Plan Operativo Anual de la entidad relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, a saber:

- Del proceso “Dirección y planeación”, y la meta “Implementar 1 estrategia para el fortalecimiento institucional”:
    - “Formular, publicar, hacer seguimiento y socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC”: El plan está aprobado y publicado en la página web, y el seguimiento al mismo está corriendo conforme a lo planeado.
- Del proceso “atención al ciudadano”, y la meta “Implementar 1 estrategia para el fortalecimiento institucional”:
    - “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.
    - “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.
    - Actualizar la encuesta de percepción sobre el proceso de atención a PQRS. El formato controlado FT-GD-07-27 ya se encuentra publicado en la página web del IDEP.

De manera similar, el Plan de Adecuación del Sistema de Gestión con el referente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG 2022 incluye las siguientes actividades relacionadas con la política de servicio al ciudadano:

- Realizar 250 encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios del IDEP.
- Elaborar un plan de acción que permita subsanar las brechas identificadas en el FURAG en cuanto a las actividades de atención al ciudadano.
- Implementar el SARLAFT en el IDEP Fase II (Esta actividad se espera que este 100% completada para el segundo semestre del 2022).
- Actualizar y divulgar en la página WEB las normas sectoriales de conformidad con el devenir de la realidad operativa del DEP
- Formular y ejecutar el plan de participación ciudadana que contiene el componente de Rendición de cuentas.
- Mantener actualizada el CRIIE con los informes finales de los estudios y los libros producidos por el IDEP, para que puedan ser consultados por los ciudadanos y partes interesadas
- Realizar un autodiagnóstico si dentro de los servicios que ofrece el IDEP se encuentra un OPA para llevar al Sistema único de Información y Trámites SUIT y en las OPAS existentes revisar si requiere racionalización.
- Ejecutar las actividades del PL-GTH-13-07 - Plan Gestión de Integridad IDEP formuladas para la vigencia 2022.

**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 Asesora 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 punto 4.

Adicionalmente, 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, financiera y de control Disciplinario 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 está en cabeza de la Oficina de Control Interno. Específicamente el IDEP cuenta con dos OPAS: consulta bibliográfica y la postulación en la revista “Educación y ciudad”.
La estrategia para mejorar el servicio al ciudadano de este primer semestre 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 Veeduría Distrital y el defensor de la ciudadanía, solicitó un plan de mejoramiento. Este plan fue ejecutado y presentado por la Auxiliar Administrativa que apoya la labor de ventanilla y correspondencia, en la que se trataron temas relacionados con la normativa de derecho de petición y los requisitos para la mejora en la calidad oportunidad y calidez de las respuestas. (14 de febrero de 2022)

### 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 Operativo Anual 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 funciones de ventanilla y correspondencia (funcionario asignado a la Subdirección Administrativa, Financiera y Control Interno Disciplinario, desde donde se lidera los PQRS) y un operario encargado de la atención al ciudadano en el centro de recursos para la investigación e innovación educativa (Subdirección Académica).

Adicionalmente, los subtemas sobre los cuales se tiende mayor número de PQRS corresponde al área jurídica y misional de la entidad (temas de contratación con un 39,84% y portafolio de servicios e información sobre programas y proyectos, que corresponde al 24,36% 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

Desde el comité de gestión institucional junto con el defensor de la ciudadanía se presentó el ranking semestral de las entidades con respecto a atención de las peticiones, y se explicó la importancia de tener una respuesta oportuna a los requerimientos lo antes posible más allá de los términos de ley de vencimiento.

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.

## 3.2. Subtemas frecuentes

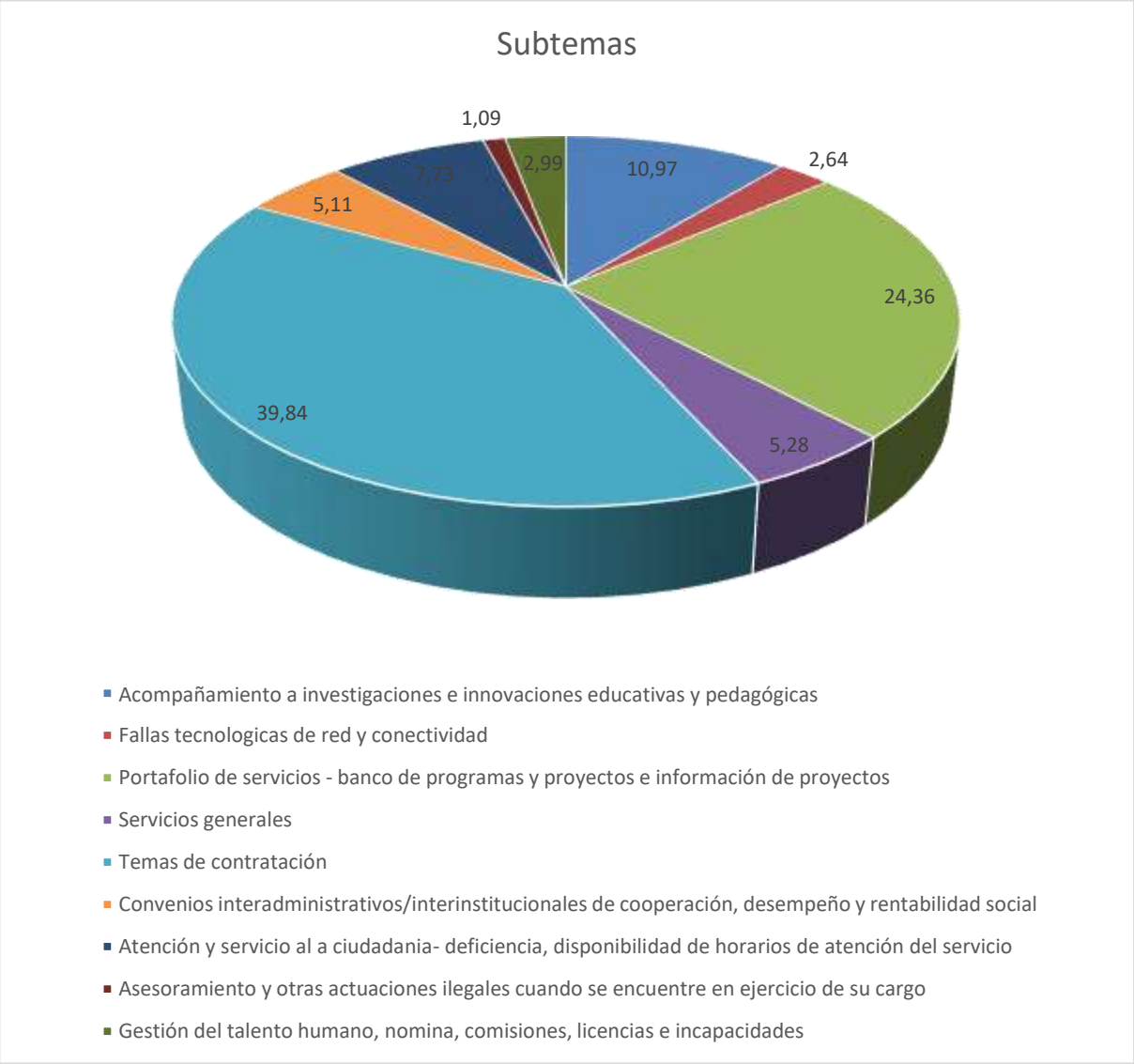


Figura 1. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

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

- Temas de contratación con un 39,84%,
- Portafolio de servicios- Banco de programas y proyectos e información de proyectos con un 24,36%,
- Acompañamiento a investigaciones e innovaciones educativas y pedagógicas con un 10,97%
- Atención y servicio a la ciudadanía- deficiencia disponibilidad y horarios de atención del servicio y Calidad de la educación- quejas administrativos- incidencia disciplinaria con un 7,73%
- Servicios generales con un 5,28%
- Convenios interadministrativos/Interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social corrupción con un 5,11%.
- Gestión del talento humano, nomina, comisiones, licencias e incapacidades con un 2,99%,
- Fallas tecnológicas de red y conectividad con un 2,64%
- Asesoramiento y otras actuaciones ilegales cuando se encuentre en ejercicio de su cargo con un 1,09

(Ver figura 1).

### 3.3. Tiempos de atención oportuna por dependencia

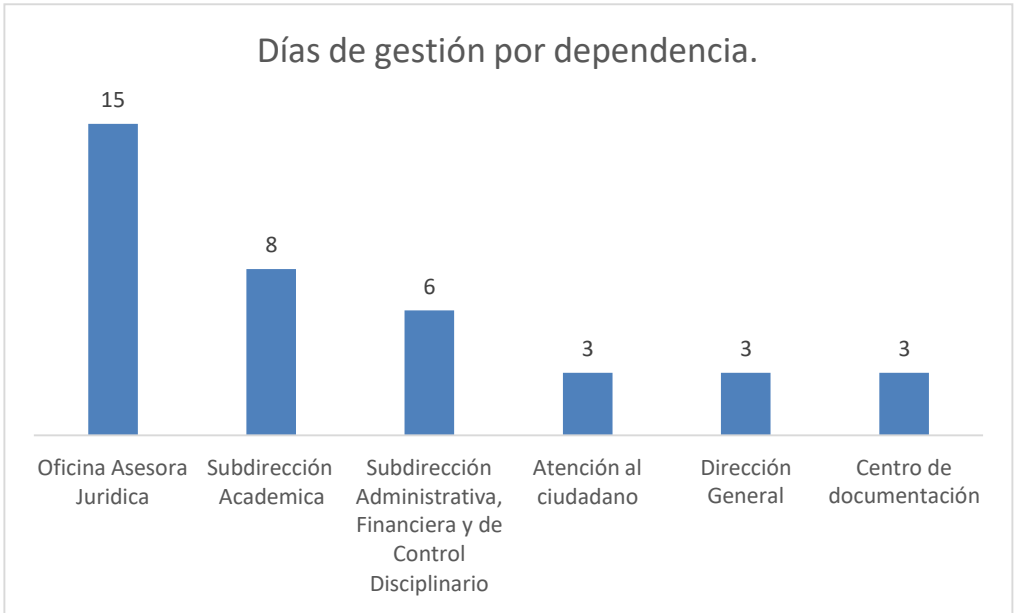


Figura 2. Promedio en días por dependencia. Fuente: elaboración propia.

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. El tiempo promedio de respuesta para este periodo fue de seis (6) 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 y sugerencias (PQRS), denuncias, 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 presente año, 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.

| MES | CLARIDAD | CALIDEZ |
|---|---|---|
| Enero | 100% | 100% |
| Febrero | 100% | 100% |
| Marzo | 100% | 100% |
| Abril | 94% | 94% |
| Mayo | 100% | 100% |
| Junio | 100% | 100% |

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 de 2022, se recibieron un total de 241 peticiones, de las cuales se tomaron 84 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 98% %. 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 (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones recibidas en el primer semestre del año 2022, 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 y las solicitudes de acceso a la información.

## 4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA, ASÍ COMO DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL 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 2022 se actualizó la encuesta de percepción sobre el proceso de atención a PQRS.

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 (herramienta del termómetro de la educación).

### 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 2022 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones relevantes para el presente informe:

- Seguimiento Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 27/04/2022
- Capacitación reportes de Bogotá te escucha documentales el 19/05/2022
- Primera sesión de 2022 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía17/06/2022
- Capacitación Administradores Bogotá te Escucha 22/06/2022

- Capacitación Documentación producida en pandemia y generalidades de Control Interno Disciplinario 29/06/2022

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

.

Se realizó una capacitación el 22 de junio de 2022 sobre PQRS y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha.

Adicionalmente, se tiene previsto realizar dos capacitaciones más sobre atención al ciudadano. Una para divulgar el buen manejo del Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha, y otra sobre Lenguaje Claro en el siguiente semestre.

### 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. Por otro lado, se está revisando la posibilidad de contratar la actualización de la página web, lo que permitiría incluir en el nuevo diseño mayores medidas de accesibilidad.

## 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.

- *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 (twiter.com/idepbogotadc), Facebook (www.facebook.com/pg/idep.bogota), Instagram (@idep_bogota) y YouTube (www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)

- *Canal telefonico:*

  *Radciación (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/usuarioportalweb/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

Todas las solicitudes que recibe la entidad y que no ingresan a través del Sistema Distrital para la 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 participan en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía la cual la primera sesión fue realizada en este primer semestre el 17 de junio de 2022.