



MEMORANDO

PARA: ALEXANDER RUBIO ÁLVAREZ
Director general

DE: CAMILO BLANCO
Defensor del Ciudadano -IDEP.

ASUNTO: Informe de Gestión Semestral con corte al 31 de diciembre de 2019.

Estimado doctor Alexander:

De acuerdo con la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, el defensor del ciudadano debe presentar un informe semestral a la entidad, en el cual debe indicar el número de solicitudes de información y los derechos de petición interpuestos ante la entidad. Adicionalmente, se pueden sugerir o proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano.

Para la atención al usuario, se realizaron las siguientes acciones tendientes a la mejora del servicio que brinda el Instituto a la ciudadanía.

- Mensualmente se actualiza y envía el certificado de confiabilidad de la información de la Guía de Trámites y Servicios y el mapa callejero a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Se participó en las reuniones del Nodo Intersectorial de capacitación y formación, convocados de manera mensual por la Veeduría Distrital y a la Reunión de Plenarias
- Los servidores encargados de atención al ciudadano asistieron al congreso internacional de servicio a la ciudadanía en el mes de octubre.
- Mensualmente se realiza el informe de seguimiento a las pqr's recibidas por la entidad, el cual se sube a la página de la veeduría para su aprobación

A. Canales de atención

El instituto para la investigación educativa y el desarrollo pedagógico dispone de los siguientes canales de atención:

- **Canal presencial:** Por este canal es posible mantener la interacción cara a cara, en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano. Para orientación y asistencia de manera presencial e inmediata, puede acudir a la Avenida calle 26 No. 69 D - 91



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

Centro empresarial Arrecife, Torre Peatonal, a las oficinas 402A, 805 y 806 en horario de atención de lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua.

- *Ventanilla única de radicación Oficina 402 A:* Recepción y radicación de documentos y / o radicación de PQRS.
- *Centro de documentación Oficina 806:* Brinda información a los maestros, maestras, estudiantes, investigadores y ciudadanía en general interesados en la educación y desarrollo pedagógico de Bogotá como soporte a los procesos misionales del Instituto, a través de la consulta en la sala de lectura, de los informes finales de investigación e innovación en educación y pedagogía, Consulta de publicaciones periódicas producidas por el IDEP (Revista Educación y Ciudad y Magazin Aula Urbana – MAU), y de otras publicaciones recibidas por convenio de intercambio de publicaciones. Atención y guía de grupos de estudiantes universitarios, previa concertación con el docente a cargo a través del correo electrónico centrodedocumentacion@idep.edu.co.
- **Canal telefónico:** Es posible una interacción entre el servidor público y el ciudadano en tiempo real, a través de la red de telefonía fija. Los datos del PBX: 2630603
- **Canal virtual:** Por este canal es posible la interacción entre el servidor público y el ciudadano. Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, formato de página web y redes sociales.

Los canales habilitados son:

- *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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

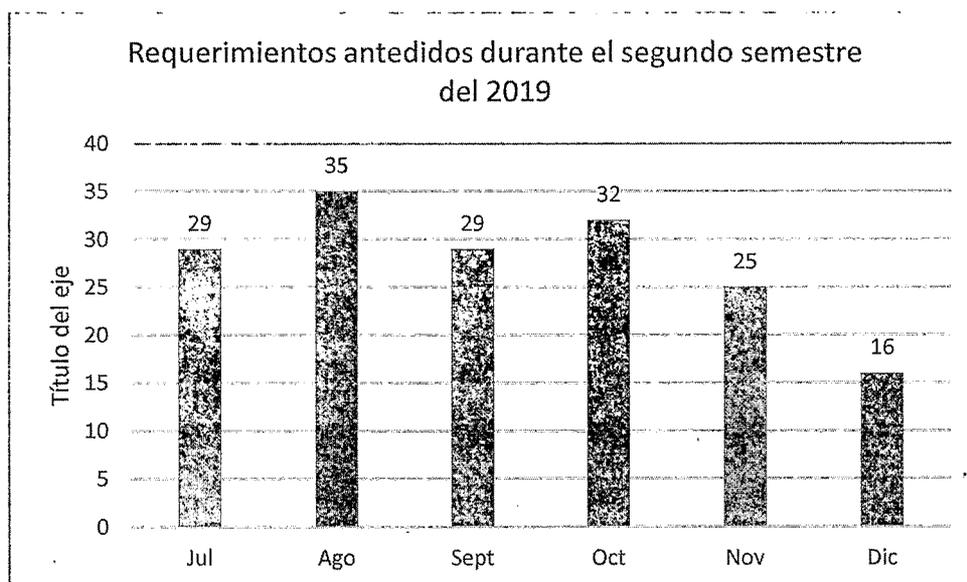
Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

- o **Redes sociales:** Twitter (twitter.com/idepbogotadc), Facebook (www.facebook.com/pg/idep.bogota), Instagram (@idep_bogota) y YouTube (www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)

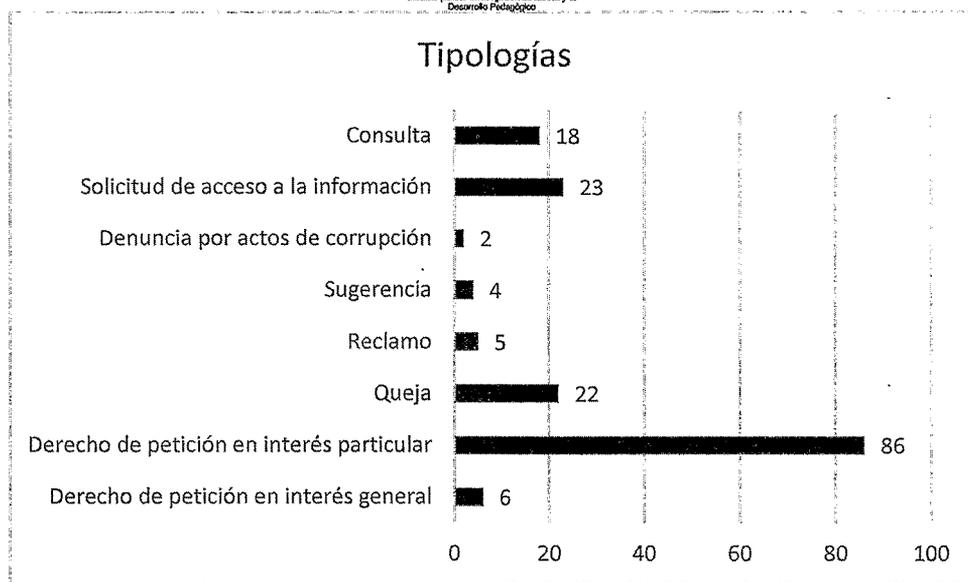
- **Canal escrito:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

B. Informe de peticiones recibidas durante el segundo periodo del año 2019.

Las peticiones que se ingresan al módulo de gestión documental de Sistema de información Administrativo y Financiero integrado -GOOBI, son subidas al aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, en total se registraron 166 requerimientos.



Para el segundo semestre del 2019 el tipo de solicitud más requerida por parte de los ciudadanos fue "Derecho de petición de interés particular" equivalente a un 51.81% de la totalidad, seguido por "Solicitud de información" con un 13.86%, siendo estas dos tipologías las más relevantes con un porcentaje de 65.66% a las que les dio alcance la entidad.



Respecto a las solicitudes recibidas con las tipologías de: reclamos, quejas y denuncias por actos de corrupción, fueron trasladadas a las entidades competentes, en los términos de ley.

De acuerdo al seguimiento realizado y a la información anterior, se dio trámite y respuesta de manera oportuna, dentro de los términos de ley a todos los requerimientos recibidos por parte los ciudadanos.

Cordialmente,


CAMILO BLANCO
Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario

	Nombre / Cargo.	Firma
Elaboró	Daniela Castro Jiménez / Auxiliar Administrativo	
<i>Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes</i>		