



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA  
ENERO - JUNIO 2024**

**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO  
PEDAGÓGICO - IDEP**

**Elaborado por:** Diana Sofía Gutiérrez Aldana  
Auxiliar Administrativa

**Revisado por:** Julia Zoraida Romero Chaparro  
Contratista Subdirección Administrativa y Financiera

**Aprobado por:** Martha Lucia Vélez Vallejo  
Subdirectora Administrativa y Financiera

**Bogotá, julio de 2024**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
<b>1. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....</b>	<b>8</b>
1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.....	8
1.2 Haga un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, analícelas y realice recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas.....	8
1.3 En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado-ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites).....	9
1.4 Verifique si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual recursos de inversión necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas dentro de los proyectos de inversión que estén relacionadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.....	9
1.5 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.....	10
1.6 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía; que la coherencia con la información documentada se ajuste a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la emisión de recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.....	10
1.7 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.....	11
1.8 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	11
<b>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.....</b>	<b>12</b>
2.1 Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.....	12
2.2 Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de	





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco .....12

2.3 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 Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C .....13

2.4 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio. ....13

2.5 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.....14

2.6 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. 14

2.7 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. 15

**3 ANAIZAR 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: .....16**

3.1 A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio. Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema. El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas. ....16





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

3.2	Comportamiento del ingreso de peticiones discriminadas mes a mes enero - junio 2024 .....	17
3.3	Subtemas frecuentes .....	18
3.4	Tiempos de atención oportunidad por dependencia.....	19
3.5	Análisis de calidad de las respuestas emitidas por la entidad.....	19
4	<b>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.....</b>	<b>21</b>
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; para ello, realice mínimo una pieza de comunicación que promuevan el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco. ....	21
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.....	21
4.3	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.....	22
4.4	Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en el sitio Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco del Acuerdo 559 de 2014. ....	22
5	<b>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. ....</b>	<b>23</b>
5.1	Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento. ....	23
5.2	El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 de] 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.....	23
5.3	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.....	24
5.4	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....	25





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

5.5	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales. ....	25
5.6	Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha. ....	25
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.....	26
7	LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS .....	26
7.1	El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. ....	26





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 y Financiera como defensora 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 al Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a) 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 código 407 grado 02 con funciones de atención en ventanilla y correspondencia, un operario código 487 grado 01 encargado de la atención al ciudadano a través del Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa) y un contratista de la Subdirección Administrativa y Financiera.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

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, 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Dado lo anterior y en cumplimiento de este marco normativo, mediante Resolución 011 de 2016, en el IDEP se designó al Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a) 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**

### **1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.**

El Plan de Acción Institucional del IDEP, puede ser consultado a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/articulo/construccion-participativa-y-colaborativa-del-paac-programa-de-transparencia-y-etica>

Allí, se establecen las actividades realizadas por cada dependencia responsable del proceso orientadas al cumplimiento de las metas planteadas en el Plan de Desarrollo Distrital.

El IDEP actualiza dos veces al año el Normograma de la entidad, el cual se publica en el sitio del IDEP en el siguiente link: <https://www.idep.edu.co/participa/normativa> en la pestaña 2.1.1 Leyes - Normograma.

### **1.2 Haga un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, analícelas y realice recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas.**

Dentro de los planes con los que cuenta el IDEP, para el primer semestre del 2024 establece las siguientes metas que impactan el servicio a la ciudadanía, allí se especifica la meta y el responsable de su cumplimiento, las cuales pueden ser consultadas a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/articulo/construccion-participativa-y-colaborativa-del-paac-programa-de-transparencia-y-etica>

- Publicar en el sitio web los informes mensuales de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) y Solicitudes de Acceso a la Información, consolidados por la Entidad.
- Realizar un (1) espacio de diálogo ciudadano para la rendición de cuentas de la vigencia 2024, en los eventos que se programen desde la Subdirección Académica del IDEP.
- Convocar a la ciudadanía y grupos de interés para la participación en los espacios de diálogo ciudadano, en el marco de la rendición de cuentas.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Presentar semestralmente al 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.
- Publicar en el CRIIE cinco (5) informes finales de los estudios y/o los libros producidos por el IDEP, para consulta de los ciudadanos y partes interesadas.
- Participar en las capacitaciones de servicio al ciudadano ofrecidas por el Distrito a los funcionarios del IDEP.
- Actualizar y publicar la carta de trato digno de la entidad.
- Elaborar y divulgar una pieza comunicacional para la ciudadanía en lenguaje claro, amable, cercano y entendible sobre avances de gestión de la Entidad (Presentaciones, comunicados de prensa, carteleras, piezas gráficas para redes sociales y otros medios).

**1.3 En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado-ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites)**

El IDEP, actualmente no cuenta con una ruta estratégica establecida para el Relacionamiento Integral con la ciudadanía. Sin embargo, con la periodicidad que se establece, se actualizan los datos que son requeridos en cada una de las políticas de relación Estado – Ciudadanía de MIPG, teniendo en cuenta las metas propuestas por la entidad.

**1.4 Verifique si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual recursos de inversión necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas dentro de los proyectos de inversión que estén relacionadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.**

Con el fin de garantizar una buena atención al ciudadano, 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 atención en ventanilla y correspondencia (funcionaria asignada a la Subdirección Administrativa y Financiera, desde donde se lidera el proceso de PQRS), y un operario código 487 grado 01 encargado de la atención al ciudadano en el Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**1.5 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 2024, se realizaron las siguientes acciones relacionadas en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía – PPSC, las cuales pueden ser consultadas a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/plan-de-accion-institucional>.

- Gestionar y ejecutar las actividades establecidas en el componente 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, del Programa de Transparencia y Ética Pública, en responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera.
- Formular, ejecutar y realizar seguimiento a las actividades del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2024 asignadas como responsable a la Subdirección Académica.
- Formular, ejecutar y realizar seguimiento a las actividades del plan de participación ciudadana 2024 asignadas como responsable a la Subdirección Académica.

**1.6 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía; que la coherencia con la información documentada se ajuste a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la emisión de recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

El IDEP actualiza dos veces al año el Normograma de la entidad, el cual se publica en el sitio web del IDEP en el siguiente link: <https://www.idep.edu.co/participa/normativa> en la pestaña 2.1.1 Leyes - Normograma.

Semestralmente, la Oficina Jurídica coordina la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en distintas áreas del Instituto mediante el Normograma de la entidad.

Para el caso de la Atención al ciudadano y/o servicio a la ciudadanía, se encuentra una pestaña denominada “AC-10” donde se encuentra dicha información actualizada.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realiza seguimientos al área de atención al ciudadano en lo concerniente al cumplimiento de las normas en Atención



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

al Ciudadano y la respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRS dentro de los términos establecidos en la ley.

**1.7 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

Se realiza seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de forma trimestral, el cual puede ser consultado en el link: <https://www.idep.edu.co/articulo/plan-de-mejoramiento-por-procesos>

Desde la Subdirección Administrativa y Financiera se realiza seguimiento a todas las acciones que se identificaron dentro del Plan de Mejoramiento por Procesos relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.

**1.8 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

Con el fin de brindar a la ciudadanía información de los Otros Procedimientos Administrativos racionalizados que tiene el IDEP, se cita a continuación la información que se registra en el Sistema único de Información de Trámites - SUIT. Recuerde que los Otros Procedimientos Administrativos - OPAS del IDEP son gratuitos:

- Postulación para la publicación(es) de un artículo en la revista Educación y Ciudad.
- Consulta material bibliográfico en el Centro de Recursos de Investigación en Innovación Educativa (CRIIE).

En el sitio web de la Alcaldía Mayor de Bogotá se encuentran publicados para su consulta los OPAS con los que cuenta el IDEP, los cuales, pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/instituto-para-la-investigacion-educativa-y-desarrollo-pedagogico-idep>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## **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 Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía**

Funcionarios del IDEP, designados por la defensora de los ciudadanos, han realizado capacitaciones en relación con el lenguaje claro y 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/articulo/planes-institucionales-e-informacion-asociada-por-politicas-del-mipg>

### **2.2 Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco**

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](mailto: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>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**2.3 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 Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C**

De conformidad con el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se recomienda a la Dirección General:

Destinen recursos para:

- El adecuado desarrollo de las actividades de correspondencia, (servicios de mensajería).
- Componentes tecnológicos. Actualización y/o mantenimiento de impresoras, computadores y escáner.
- Componentes tecnológicos para la adecuada atención al público en el Centro de Documentación CRIIE. Actualización y/o mantenimiento de impresoras, computadores y escáner.
- Actualización del sistema de información para la radicación de la correspondencia. Lo anterior en cumplimiento de la circular 7-2019 expedida por la Veeduría Distrital.
- Adquisición del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo SGDEA.

**2.4 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio.**

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio de la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, emite informes mensuales: *"INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRIAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA"* donde emite evaluación de las





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

respuestas emitidas por el Instituto mensualmente a todas las peticiones realizadas por la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, dicho informe emite recomendaciones para el mejoramiento de la calidad del servicio a la ciudadanía, de conformidad con el histórico de dichos informes el IDEP mantiene un porcentaje de cumplimiento del 93%. Dicho lo anterior se recomienda realizar la revisión y/o actualización del procedimiento.

- PRO-AC-10-03 Atención a PQRS
- MN-AC-10-03 Manual para la gestión de peticiones

## **2.5 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.**

De conformidad con la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción: *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, el IDEP elabora anualmente el Mapa de Riesgos el cual publica con sus respectivos seguimientos en el sitio del IDEP en el siguiente link: <https://www.idep.edu.co/articulo/mapa-de-riesgos-por-proceso>

Dentro de los riesgos que cuenta el IDEP, se encuentra el proceso de Atención al Ciudadano, el cual, cuenta con un riesgo de Gestión: "Insatisfacción de la ciudadanía por falencias en la prestación de servicios de información" y riesgo de Corrupción: "Colusión por parte de los Directivos, Funcionarios y/o contratistas que intervienen en los diferentes procesos que incluyen acciones de dar respuesta a los ciudadanos". Conforme con lo anterior, no se ha evidenciado que dichos riesgos se hayan materializado en el proceso de Atención al Ciudadano.

Dentro del enlace que se menciona anteriormente, se encuentran las recomendaciones que se hacen por la oficina encargada con el fin de mitigar dichos riesgos.

## **2.6 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 del IDEP), y se desarrolla con la colaboración de todos los funcionarios de la entidad, particularmente intervienen la auxiliar administrativa 02 código 407 con funciones de atención en ventanilla y





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

correspondencia (funcionaria asignado por la subdirección Administrativa y Financiera, desde donde se lidera el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS), y un operario código 487 grado 01 encargado de la atención al ciudadano en el Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE).

Se recomienda la conformación de un equipo con funciones de seguimiento a la política pública de atención al ciudadano que sea liderada por el defensor/a al ciudadano, y aquellos funcionarios de la entidad que se encarguen de la atención al público.

### **2.7 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.**

Mensualmente, la Subdirectora Administrativa y Financiera de la entidad en su calidad de defensora del ciudadano, recibe los informes de seguimiento y calidad del servicio prestado en solicitud de información PQRS que realizan los ciudadanos.

Con el análisis de dicha información, se realizan mesas de trabajo con las personas que intervienen en el proceso de Servicio a la Ciudadanía, donde se plantean estrategias y recomendaciones para la mejora del servicio prestado.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

3 ANAIZAR 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.

3.1 A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio. Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema. El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

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, que pueden ser consultados en el sitio web de la entidad a través del siguiente enlace:

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

- **Canal escrito:** radicando el comunicado en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- **Canal presencial:** se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- **Correo Institucional:** [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

La entidad se encuentra en labores de instalación y adecuación para habilitar un canal telefónico donde los ciudadanos podrán tener una interacción con cada una de las dependencias del IDEP.

### 3.2 Comportamiento del ingreso de peticiones discriminadas mes a mes enero - junio 2024

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP publica en su página web, un informe mensual sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRS recibidas por la entidad. Dicho informe, contiene información relacionada con: <https://www.idep.edu.co/participa/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

- Total de peticiones registradas en la entidad durante el mes
- Canales de interacción
- Tipologías y modalidades
- Peticiones con respuesta definitiva en el mes
- Total de peticiones trasladadas por competencia
- Subtema: veeduría ciudadana
- Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia
- Tipo de peticionario y calidad del requirente
- Consolidado de peticiones atendidas durante la vigencia del año hasta el mes correspondiente

**Tabla 1. Consolidado de peticiones enero - junio 2024**

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Derecho de petición en interés general	0	1	1	0	0	0
Derecho de petición en interés particular	16	21	10	18	17	17
Queja	3	2	1	2	3	2
Reclamo	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0	0





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

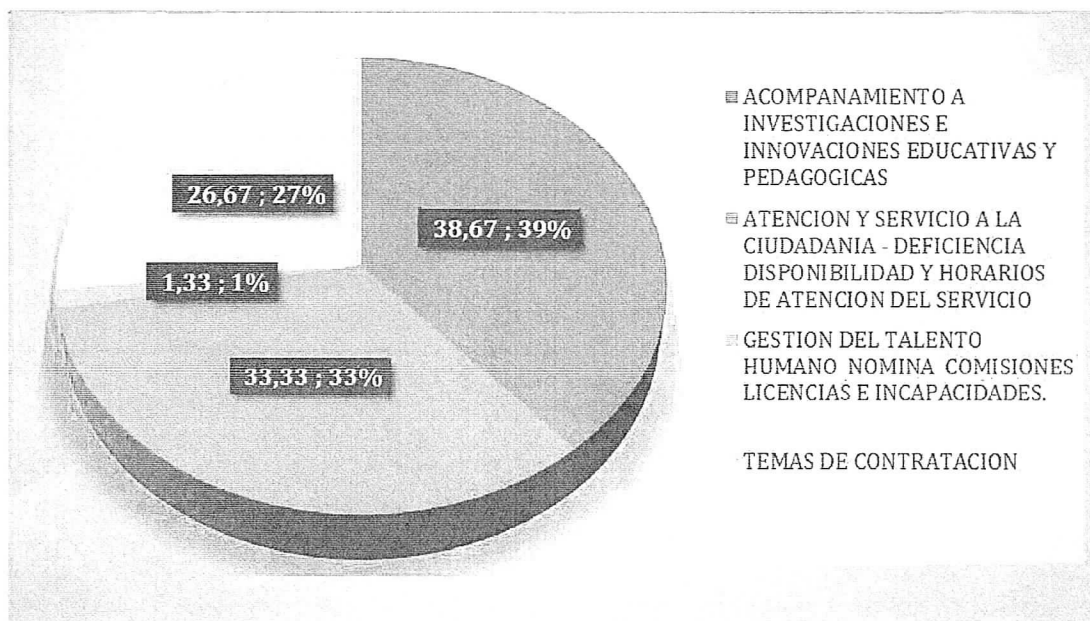
Denuncia por actos de corrupción	0	0	1	1	0	1
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Solicitud de acceso a la información	5	4	0	1	2	5
Solicitud de copias	0	0	0	4	0	0
Consulta	7	1	3	0	0	0
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0
Petición entre autoridades	26	29	19	15	10	15
Total	57	58	35	41	32	40

Fuente: Elaboración propia

### 3.3 Subtemas frecuentes

Durante el periodo de enero a junio de 2024, los subtemas con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los siguientes, tal y como se muestra en la figura a continuación:

Figura 1. Porcentaje subtemas enero - junio de 2024



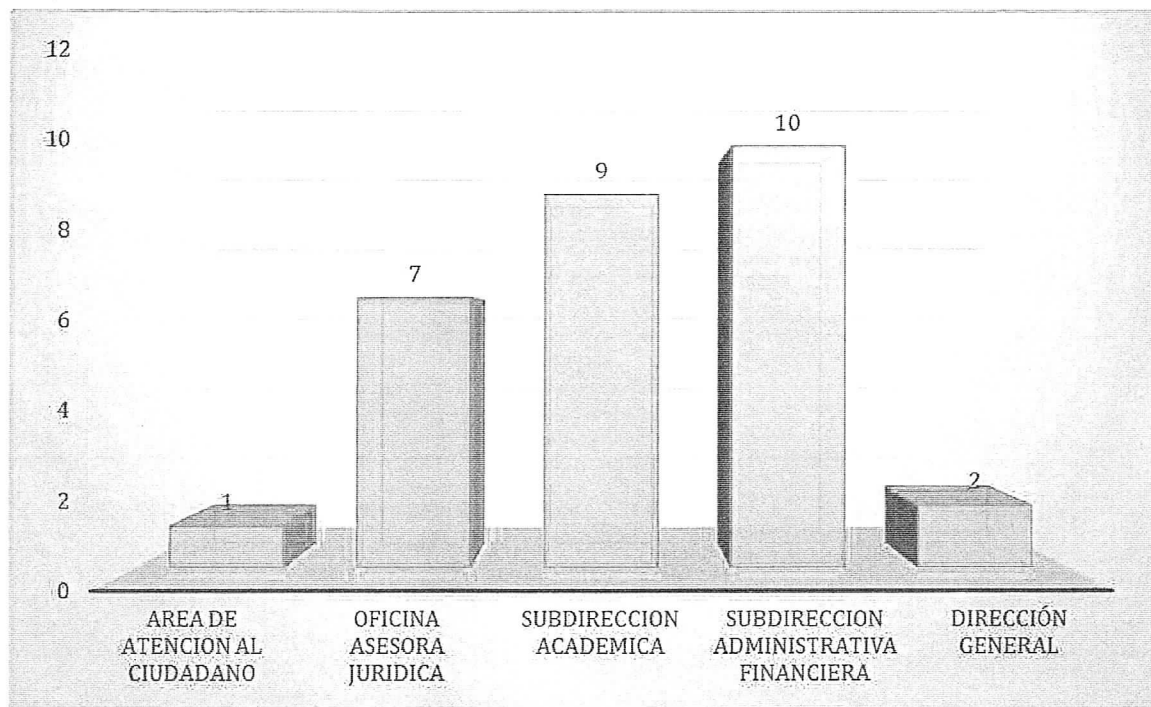


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Fuente: elaboración propia

### 3.4 Tiempos de atención oportuna por dependencia.

Figura 2. Promedio días de gestión por dependencia



Fuente: elaboración propia.

Tal y como se observa en la Figura 2, se muestra el promedio de los días en que cada una de las dependencias da respuesta definitiva a una petición en el periodo de enero a junio de 2024.

El tiempo promedio de respuesta para este semestre es de seis (6) días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a una petición.

### 3.5 Análisis de calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

A continuación, se relaciona el seguimiento a la calidad y calidez de las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRS recibidas por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP durante el primer semestre de la vigencia 2024.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

La anterior información se presenta con el objeto de tener un análisis concreto respecto a los criterios de evaluación reportados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Tabla 2. Análisis calidad de respuestas emitidas primer semestre 2024**

Mes	Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice del cumplimiento acumulado 2024
ENERO	13	0%	100%	100%
FEBRERO	13	0%	100%	100%
MARZO	12	0%	100%	100%
ABRIL	13	0%	100%	100%
MAYO	13	0%	100%	100%
JUNIO	Para este mes no se ha recibido informe.			

Fuente: elaboración propia.

### 3.6 Conclusiones y recomendaciones

Esta sección del informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS recibidas por la entidad durante el primer semestre del año 2024, 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 de respuesta que se recibieron con mayor frecuencia fueron los derechos de petición de interés particular.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

#### **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; para ello, realice mínimo una pieza de comunicación que promuevan el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.**

Durante el primer semestre del año 2024, se recomendó la divulgación efectiva de todos los procedimientos concernientes al servicio a la ciudadanía que se manejan al interior del IDEP a todas las áreas y/o dependencias encargadas de las comunicaciones; para que, por medio de una publicación periódica en las redes sociales de la entidad se logre una comunicación asertiva con la ciudadanía.

Adicionalmente, el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP divulgó por medio del Boletín No. 16 los *“Una Cultura de Servicio Público: Inspiración y Transformación”*.

La Subdirectora Administrativa y Financiera, delegada como defensora del ciudadano, ha realizado recomendaciones relacionadas con la divulgación de esta información.

**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 Capacitación de la entidad se encuentra publicado en el sitio web, el cual puede ser consultado a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/articulo/planes-institucionales-e-informacion-asociada-por-politicas-del-mipg>

En el numeral 9.5.4 se encuentran tres líneas programáticas sobre Servicio a la Ciudadanía, específicamente Servicio al Ciudadano y Calidad del Servicio.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Participación ciudadana y control social
- Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y control social
- Servicio al ciudadano

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

Durante el primer semestre del año 2024, se realizaron constantes capacitaciones sobre reportes y manejo del Sistema de Bogotá te Escucha.

Adicionalmente, se realizó por parte de la funcionaria encargada de la atención al público de la entidad (auxiliar administrativa código 407 grado 02) las siguientes capacitaciones:

- Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente
- Servicio a la Ciudadanía
- Rendición de Cuentas
- Mediación en el servicio a la Ciudadanía
- Inteligencia Emocional en el Servicio a la Ciudadanía
- Ética y transparencia pública
- Estrategias para el manejo de la ciudadanía
- Defensor al ciudadano - gestión de peticiones ciudadanas

#### **4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en el sitio Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco del Acuerdo 559 de 2014.**

Con la integración del sitio Web del IDEP con las políticas de gobierno digital GOV.CO, se incluye en primera medida la navegación del sitio web para los usuarios en condición de discapacidad auditiva. Sin embargo, se recomienda continuar con el mejoramiento del servicio teniendo en cuenta el instructivo y la migración de manejo de documentos físicos a electrónicos con el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo –SGDEA.

- IN-AC-10-03 Instructivo de lenguaje claro





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## **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 Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.**

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, que pueden ser consultados en el sitio web de la entidad a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/articulo/atencion-al-ciudadano>

- **Canal escrito:** radicando el comunicado en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- **Canal presencial:** se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- **Correo Institucional:** [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)
- **Página web:** <http://www.idep.edu.co>

La entidad se encuentra en labores de instalación y adecuación para habilitar un canal telefónico donde los ciudadanos podrán tener una interacción con cada una de las dependencias del IDEP.

**5.2 El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 de] 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.**

Con el fin de brindar a la ciudadanía información de los Otros Procedimientos Administrativos racionalizados que tiene el IDEP, se cita a continuación la información que se registra en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. Recuerde que los Otros Procedimientos Administrativos - OPAS del IDEP son gratuitos:





- Postulación para la publicación(es) de un artículo en la revista educación y ciudad.
- Consulta material bibliográfico en el Centro de Recursos de Investigación en Innovación Educativa (CRIIE).

En el sitio web de la Alcaldía Mayor de Bogotá se encuentran publicados para su consulta los OPAS con los que cuenta el IDEP, los cuales, pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/instituto-para-la-investigacion-educativa-y-desarrollo-pedagogico-idep>

### **5.3 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 sitio web. Adicionalmente, para el servicio a la ciudadanía se cuenta con el Sistema Bogotá Te Escucha, un e-mail de atención al ciudadano, número telefónico y la posibilidad de contacto a través de redes sociales. Para que la ciudadanía tenga acceso a Bogotá Te Escucha, se cuenta con un ítem personalizado en el sitio web de la entidad, el cual facilita el manejo de dicha plataforma asegurando el servicio a la ciudadanía. El anterior puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

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, se puede consultar la siguiente información a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/directorio-institucional>

- Canal escrito: radicado el comunicado en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- Canal presencial: se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- Correo Institucional: [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)
- Página web: <http://www.idep.edu.co>







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

#### **5.4 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Para el tema de virtualización de trámites en la entidad, se debe resaltar que el IDEP no cuenta con trámites, únicamente se cuentan con Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, respectivamente:

1. Postulación para la publicación(es) de un artículo en la revista educación y ciudad.
2. Consulta material bibliográfico en el Centro de Recursos de Investigación en Innovación Educativa (CRIIE).

Lo anterior, puede ser consultado en el sitio web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/articulo/otros-procedimientos-administrativos>

Para los fines de virtualización de los Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, el IDEP cuenta con convenio con SuperCADE virtual en el cual se divulgan. <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/instituto-para-la-investigacion-educativa-y-desarrollo-pedagogico-idep>

#### **5.5 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

Para el anterior fin, el sitio web del IDEP cuenta con un espacio dedicado a la publicación de todos los mecanismos de participación ciudadana los cuales pueden ser consultados a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/mecanismos-de-participacion-ciudadana>

#### **5.6 Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.**

Actualmente, el IDEP cuenta con un sistema propio de radicación de información GOOBI, por donde se radican todas las solicitudes que ingresan a la entidad.

Adicionalmente, a través del sitio web se encuentra un botón que direcciona al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>.

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha actualmente no cuenta con protocolos para la integración de dicho sistema con el de radicación que maneja el Instituto. Sin embargo, se realizan acercamientos para la adquisición del Sistema de Gestión Documental de Archivo - SIGA.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 No. 6 del defensor al ciudadano, definidas en el Decreto 847 de 2019: *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*; se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura del defensor al ciudadano.

## 7 LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS

7.1 El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Funcionarios designados por la defensora del ciudadano en el IDEP, participaron en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en el primer semestre de 2024.

MARTHA LUCÍA VÉLEZ VALLEJO.

Subdirectora Administrativa y Financiera.

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Martha Lucía Vélez Vallejo - Subdirectora Administrativa y Financiera	
Revisó	Julia Zoraida Romero Chaparro -Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
Elaboró	Diana Sofía Gutiérrez Aldana - Auxiliar Administrativa	
<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>		

