

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

enero – junio 2021

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO
PEDAGÓGICO
IDEP

BOGOTÁ, julio de 2021

INTRODUCCIÓN	4
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	4
1.Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	5
1.1. Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía	5
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	5
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	6
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.....	6
1.5.Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	6
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	7
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	7
2.2.Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	7
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	7
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.....	7
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.....	7
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	8
3.1.Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.....	8
3.2.Subtemas frecuentes	8
3.3.Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.....	9
3.4.Análisis de Calidad y Calidez	10
3.5.Conclusiones y recomendaciones	10
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	11
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..	11

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.....	11
4.3.Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía	11
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.....	12
5.Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de <i>Tecnologías de Información y Comunicaciones</i> para mejorar la experiencia de los ciudadanos	12
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.	12
5.2.Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad	12
5.3.Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales	12
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 <i>Bogotá Te Escucha ..</i>	<i>12</i>
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	12
7.Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	12
7.1.Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	12

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 el subdirector administrativo, financiero 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 al subdirector administrativo, financiero 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 y una contratista.

Las tareas relacionadas con atención al ciudadano en el IDEP las cumplen principalmente los funcionarios anteriormente mencionados, así: una 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*, así como una contratista de apoyo jurídico.

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 en el IDEP 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 administrativo, financiero y de control disciplinario como Defensor de la Ciudadanía.

En consecuencia, en lo que sigue 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 área de servicio a la ciudadanía está compuesta por tres funcionarias y una contratista, así:

El subdirector administrativo, financiero y de control disciplinario con el apoyo de una 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 una contratista de apoyo jurídico y normativo.

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 2021 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”:
-

- “Publicar en la página web del IDEP el [video de lenguaje de señas del Centro de Documentación](#)”: cumplido y publicado.
- “Actualizar y publicar el [Manual de Atención al Ciudadano del IDEP](#) traducido a lenguaje claro en la página web”: cumplido y publicado.
- “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.

De manera similar, el Plan de Adecuación del Sistema de Gestión con el referente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG 2021 incluye las siguientes actividades relacionadas con la política de servicio al ciudadano:

- Publicar en la página web del IDEP [el video de lenguaje de señas](#) del Centro de Documentación.
- Publicar videos elaborados por docentes en el marco del programa *Profes en Acción*: esta actividad está planeada para el segundo semestre del año.
- Actualizar y publicar el [Manual de Atención al Ciudadano del IDEP](#) y la *Carta de trato digno* traducido a lenguaje claro en la página web.
- Realizar el seguimiento al [Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – componente 4 Mecanismos de Atención al Ciudadano](#).

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 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 año es un mecanismo de mejora de atención que se desarrolló con la publicación de dos videos informativos en el [canal de YouTube de la entidad](#), así como con la capacitación de 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.

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, el defensor de la ciudadanía subdirector administrativo, financiero y de control disciplinario coordinó una capacitación general a toda la entidad y otra específica con las personas encargadas de correspondencia y ventanilla de atención. Esta capacitación la dictó la abogada contratista que apoya la labor, abogada Laura Rubio, en la que se trataron temas relacionados con la normativa de derecho de petición y los requisitos para su respuesta (el 15 de marzo).

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

Actualmente una de las funcionarias encargadas de atención al ciudadano depende del área misional; la operativa Laura Ramírez.

Adicionalmente, el subtema sobre el cual más se responden peticiones y solicitudes de información corresponde al área misional de la entidad (portafolio de servicios e información sobre programas y proyectos, que corresponde al 39,51% de las peticiones como se puede ver más adelante en el punto 3.2.).

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

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

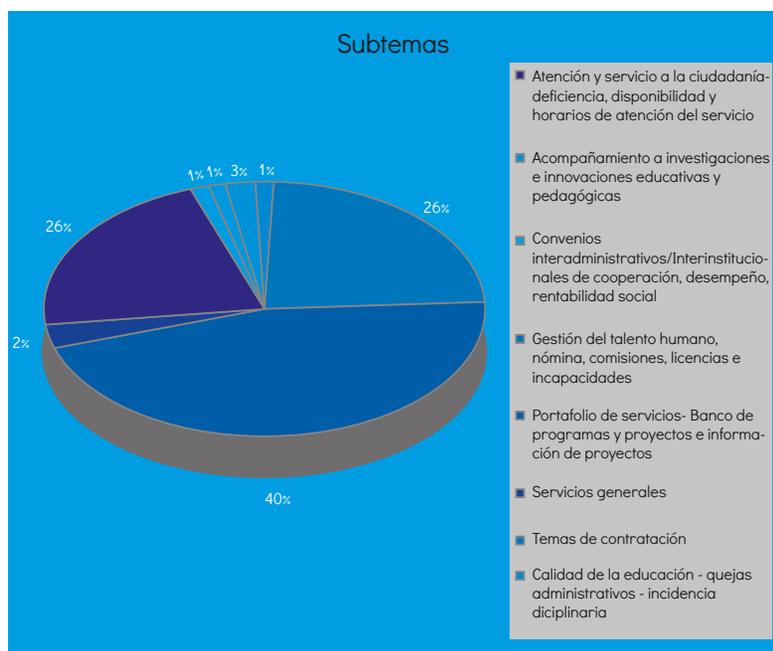


Figura 1. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

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

- Portafolio de servicios- Banco de programas y proyectos e información de proyectos 39,51%,
- Gestión del talento humano, nomina, comisiones, licencias e incapacidades con un 25,85%,
- Temas de contratación con un 25,85%,
- Acompañamiento a investigaciones e innovaciones educativas y pedagógicas con un 2,93%,
- servicios generales con un 1,95%,
- Atención y servicio a la ciudadanía- deficiencia disponibilidad y horarios de atención del servicio y Calidad de la educación- quejas administrativas-incidencia disciplinaria con un 1,46% y
- Convenios interadministrativos/Interinstitucionales de cooperación desempeño rentabilidad social corrupción con un 0,98%. (Ver figura 1).

3.3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

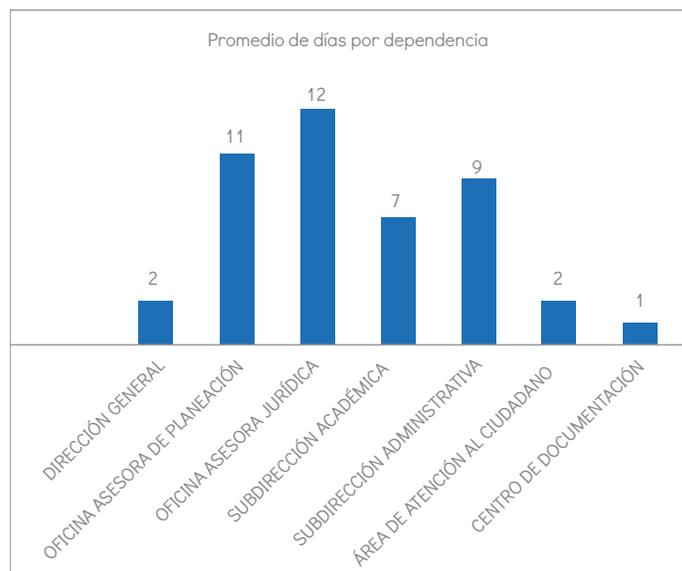


Figura 2. Promedio en días por dependencia. Fuente: elaboración propia.

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.

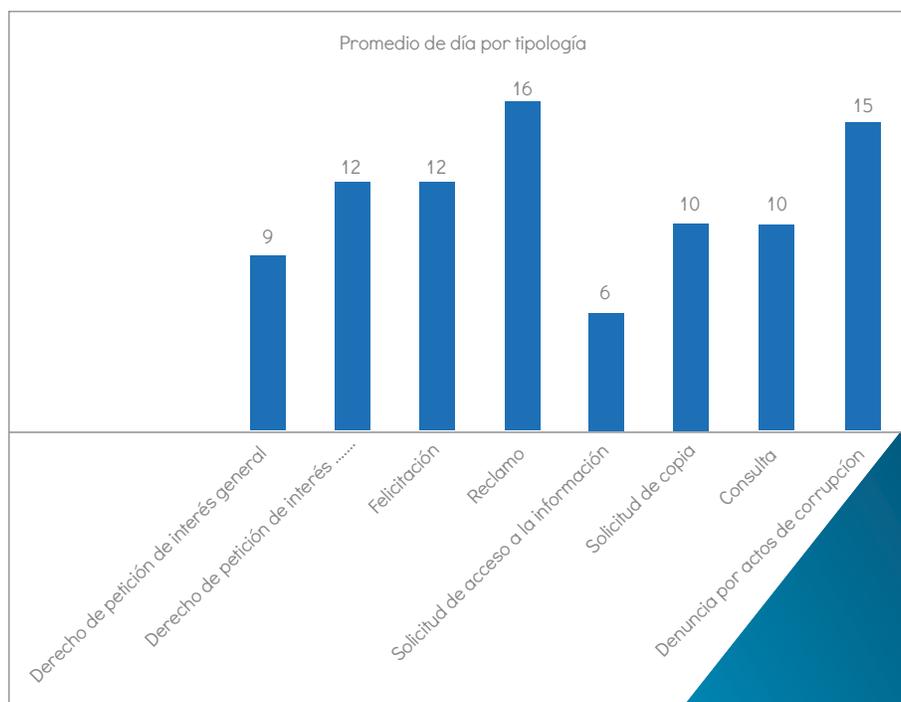


Figura 3. Promedio de días por tipología. Fuente: elaboración propia.

En la figura 3, se observa el promedio de respuesta por tipología de la totalidad de las peticiones con respuesta definitiva en el periodo de enero a junio. El tiempo promedio de respuesta para esta categoría fue de once (11) días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Es pertinente mencionar, que las respuestas a reclamos y a denuncias por actos de corrupción han sido en promedio de 16 y 15 días respectivamente. Si bien la directiva en la entidad es continuar con el plazo general legal de 15 días hábiles para dar respuesta a peticiones generales, es oportuno recordar que el artículo 5 del Decreto Ley 491 de 2020, amplió los términos para atender las peticiones durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria relacionada con el Covid 19.

3.4. Análisis de Calidad y Calidez

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 último semestre, 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.

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:

MES EVALUADO	CLARIDAD	CALIDEZ
ENERO	100%	100%
FEBRERO	100%	100%
MARZO	100%	100%
ABRIL	91%	100%
MAYO	100%	100%
JUNIO	91%	91%

En este sentido, es pertinente resaltar que, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021, se recibieron un total de 205 peticiones, de las cuales se tomaron 55 como muestra con el fin de ser evaluadas. En efecto, al realizar un promedio de los porcentajes reportados, se informa que la claridad fue de un 97% y la calidez de un 98,5%. 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 2021, 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 se actualizó el Manual de Atención al Ciudadano y la *Carta de trato digno a la ciudadanía* del IDEP (ver punto 1.3. del presente documento).

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 2021 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones relevantes para el presente informe:

- Capacitación en manejo de información, gestión documental y archivo electrónico el 13/05/2021

Adicionalmente, para el día 29 de julio se tiene prevista una capacitación sobre servicio a la ciudadanía.

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

Para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas; el defensor de la ciudadanía subdirector administrativo, financiero y de control disciplinario coordinó una capacitación general a toda la entidad y otra específica con las personas encargadas de correspondencia y ventanilla de atención. Esta capacitación la dictó Laura Rubio, contratista asesora de la Subdirección, y se trataron temas relacionados con la normativa de derecho de petición y los requisitos para su respuesta, el 15 de marzo.

Adicionalmente, se realizó una capacitación el 10 de junio de 2021 sobre PQRS y manejo del *Sistema Bogotá Te Escucha*.

Finalmente, se tiene previsto realizar dos capacitaciones más sobre atención al ciudadano. Una para divulgar el Manual de Servicio a la Ciudadanía en el mes de agosto, y otra sobre Lenguaje Claro en Julio.

- 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 se mencionó en el punto 1.3. del presente documento, una de las actividades del Plan Operativo Anual y del Plan de Adecuación del Sistema de Gestión MIPG 2021 del IDEP fue la publicación de un video en lenguaje de señas sobre el acceso a los servicios que presta el centro de documentación de la entidad. 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 (idep@idep.edu.co), múltiples números telefónicos y la posibilidad de contacto a través de redes sociales.

- 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://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/supercade-virtual/>

- 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 847 de 2019, 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

Dos funcionarias del IDEP participan en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.