



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

# INFORME DE BUENAS PRACTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Vigencia 2024

Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico -  
IDEP

Bogotá D.C, enero 2025



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Tabla de contenido

<b>1. IDENTIFICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Contexto .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Normatividad .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Población Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Alcance .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Implementación y seguimiento .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>7</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 1. IDENTIFICACIÓN

### 1.1 Contexto

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, es un establecimiento público de orden distrital, adscrito a la Secretaría de Educación del Distrito – SED, cuya misión es fortalecer y gestionar la investigación y la innovación educativa, así como el desarrollo pedagógico y profesional docente, con miras a producir conocimiento que aporte al cierre de las brechas socioeducativas en la ciudad, a la garantía del derecho a la educación, a la transformación pedagógica y al reconocimiento del saber docente, para aportar en la construcción de un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI.

### 1.2 Normatividad

- Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario 1081 de 2015.
- Ministerio de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones – MINTIC. - Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Bogotá D.C. – Colombia. 2011.
- Departamento Nacional de Planeación – DNP. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, elaborada por el Departamento Nacional de Planeación. Bogotá D.C. – Colombia. 2015.
- Secretaria de Transparencia Presidencia de la República – Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

### 1.3 Población Objetivo

Por medio de la caracterización de usuarios, se busca identificar personas o grupos de interés, particularmente del sector educativo, a través de variables como cargo,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

grados en los que enseña, área en la que se desempeña, formación académica o datos demográficos, entre otras, cuyo análisis permite a la entidad, fortalecer los diferentes canales de atención para promover sus servicios a los diferentes públicos de interés.

#### **1.4 Alcance**

Este documento tiene como objetivo identificar las buenas prácticas que fueron implementadas por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP como acciones para que los y las ciudadanas accedan de manera eficiente, oportuna, clara y transparente a los trámites y servicios que ofrece la entidad. Con la aplicación de las buenas prácticas se busca que la entidad logre mejorar los procesos y procedimientos por medio de los cuales se prestan servicios a los ciudadanos.

## **2. DESCRIPCIÓN**

### **2.1 Implementación y seguimiento**

A continuación, se presentan las buenas prácticas implementadas y ejecutadas durante la vigencia 2024 por el Instituto:

- Continuar con la implementación del seguimiento semanal de respuestas de las PQRS como estrategia preventiva para las respectivas dependencias, mediante una comunicación enviada por correo electrónico semanalmente, sobre las PQRS que están pendientes de respuesta y su fecha de vencimiento.
- Actualización y capacitación continua en procesos, manejo del sistema, normatividad, lenguaje claro y accesible de las personas delegadas para la atención de la ciudadanía y lengua de señas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Informar a la ciudadanía y grupos de interés definidos los resultados de sus investigaciones y desarrollos pedagógicos a través de: Participación en la Feria del Libro, Seminario Internacional, Libros, Revista “Educación y Ciudad”, Magazín “Aula Urbana”, Medios virtuales: Foros, redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram), Página web del IDEP.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios de la entidad.
- Realizar publicaciones de comunicaciones en Redes Sociales promocionando los servicios que ofrece el IDEP, con el fin de transmitir información a la población más joven.
- Publicar en el boletín interno del IDEP los procedimientos asociados al proceso de atención al ciudadano para el fortalecimiento institucional y la gestión del conocimiento y la innovación.
- Contar con distintos mecanismos para la participación ciudadana con el fin de fortalecer los procedimientos de la administración pública, lo cual, resulta fundamental para la toma de decisiones de una manera asertiva, permite el fortalecimiento de la democracia, transparencia, control social y probidad en la gestión pública.

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, alineado con la política de Servicio a la Ciudadanía, durante el 2024 estableció estrategias para fortalecer la comunicación con la ciudadanía, entre otras, la aplicación de cuatro (4) encuestas las cuales pueden ser consultadas en el siguiente enlace:  
<https://www.idep.edu.co/participa/consulta-ciudadana>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

1. Encuesta de satisfacción de usuarios del Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE)
  2. Encuesta de satisfacción a respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS
  3. Encuesta de satisfacción de eventos IDEP
  4. Encuesta de satisfacción en la postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad.
- Se realizó la actualización del MN-AC-10-03 Manual para la gestión de peticiones dentro del proceso de Atención al Ciudadano AC-10, el Manual para la gestión de peticiones del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP es un documento que comprende los diferentes aspectos para tener en cuenta para brindar una respuesta oportuna, clara, con calidez, respetuosa y coherente a las inquietudes presentadas por los ciudadanos.
  - En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el IDEP presenta su Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, la cual, fue actualizada el día 01 de octubre de 2024 (derechos de la ciudadanía y canales de atención).
  - Asignación de una extensión de línea telefónica para cada una de las dependencias del Instituto, con el fin de que la atención con los ciudadanos sea de una manera más eficaz.
    - Número telefónico institucional 601 2630603
    - 601 6664896 – Ext (1003) DIRECCIÓN GENERAL
    - 601 6664895 – Ext (1002) SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- 601 6664894 – Ext (1001) OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
- 601 6664899 – Ext (1004) OFICINA ASESORA JURÍDICA

➤ Publicación en la página web de la entidad, semestralmente, el Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha, el cual, es emitido por parte de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá respecto de la calidad de las respuestas brindadas por el IDEP. Los cuales, pueden ser consultados en el siguiente enlace:  
<https://www.idep.edu.co/participa/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

➤ Publicación mensual del Informe PQRS – Atención al ciudadano, en donde se puede consultar información detallada acerca del trámite interno de las PQRS.

- Canales de interacción
- Tipologías
- Subtemas
- Tiempo promedio de respuesta de las peticiones
- Tipo de peticionario
- Calidad del requirente
- Consolidado de las peticiones atendidas

Los cuales, pueden ser consultados en el siguiente enlace:  
<https://www.idep.edu.co/participa/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

### 3. CONCLUSIÓN

Se continuará aplicando e implementando las buenas prácticas en beneficio de la ciudadanía validando las necesidades para lograr facilitar el uso eficaz de los recursos brindados. De esta manera, se logra obtener mejores resultados y mayor reconocimiento por parte de la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Por lo anterior, se seguirá trabajando para el servicio de los ciudadanos buscando e identificando las herramientas necesarias que nos acerquen a las buenas prácticas.

- 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 DEP, 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>

- El Instituto para la Investigación Educativa y el desarrollo Pedagógico - IDEP ha desarrollado el lineamiento para la protección y custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción. El cual, puede ser consultado a través del siguiente enlace: <https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023-06/IN-AC-10-02%20Instructivo%20Proteccion%20datos%20denunciante%20V1.pdf>

Sin otro particular,

**MARTHA LUCÍA VÉLEZ VALLEJO.**

Subdirectora Administrativa y Financiera.

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Martha Lucia Vélez Vallejo - Subdirectora Administrativa y Financiera	
Elaboró	Diana Sofía Gutiérrez Aldana - Auxiliar Administrativa	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		