

MEMORANDO

PARA: Dra **NANCY MARTÍNEZ ÁLVAREZ**
Directora General IDEP

De: **MARTHA CECILIA QUINTERO BARREIRO**
Defensora del Ciudadano IDEP

ASUNTO: Informe de Gestión semestral con corte al 31 de diciembre de 2014

Correspondencia IDEP- INTERINAS
Radicado: 000403
Fecha: 26/02/2015 - 11:08 AM
Remitente: MARTHA CECILIA QUINTERO
Dependencia: OFICINA DE PLANEACION
Destinatario: NANCY MARTINEZ ALVAREZ
Destino: DESPACHO DIRECCION GENERAL
Folios: 3 Anexos: 0

Estimada doctora Nancy:

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

- Se han registrado en el aplicativo del SDQS de la Secretaría General, 174 solicitudes de información y los derechos de petición, interpuestos ante la entidad, las cuales se les dio respuesta a todas..
- Con relación a la atención al ciudadano, se ha asistido a las reuniones mensuales de la RED Distrital de Atención al Usuario, liderada por la Veeduría Distrital, se ha presentado el informe estadístico mensual en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.
- Se tabularon las encuestas en el Excel de satisfacción de usuarios, identificación de necesidades de información y evaluación de eventos realizados por el IDEP.
- El aplicativo de SDQS quedo al día en solicitudes y respuestas.
- Se ingresaron al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) dos servicios que brinda el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico que son: 1) Atención al Usuario/usuario desde el Centro de Documentación; 2) Postulación de artículos para publicar en la Revista Educación y Ciudad
- El grupo de Atención al Usuario/Usuaría del IDEP, trabajó en el Manual de Atención a Usuarios/Usuarías, al cual se le aportaron ideas.



De acuerdo al Manual de Atención a Usuarios/Usuarias se debe tener en cuenta la presentación de los puestos de trabajo y el servicio personalizado.

Presentación puestos de trabajo: El propósito es ofrecer a los usuarios/usuarias una sensación de armonía en el punto de servicio y eficiencia en el desempeño del trabajo, además de facilitar nuestra labor individual. Por lo anterior, es necesario seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de los y las ciudadanas.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- Abstenerse de consumir alimentos o bebidas en los puestos de trabajo.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.

Por eso se sigue recomendando reactivar el programa de las 5 S de la Alcaldía que sirve para mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza en las entidades para tener un lugar agradable donde se debe realizar el descartar, organizar, limpiar, tener bienestar y gusto por lo alcanzado y lograr una disciplina y autocontrol.

Servicio personalizado: Desde la primera persona que recibe a las ciudadanas y ciudadanos a la entrada de cada punto de servicio al ciudadano(a), hasta quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano o ciudadana bien atendido mientras nos visita. En este sentido y con el propósito de ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, se presenta la siguiente rutina para los servidores y servidoras públicas del Instituto.

- Harán contacto visual con la ciudadana o ciudadano desde el momento en que se les acerque. No deben estar de espaldas.
- Saludarán a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos o ellas quienes saluden primero.
- Darán a la ciudadana o ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizarán los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente la ciudadana o ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajarán para garantizar la satisfacción de la ciudadana o el ciudadano; actuarán como sus asesores. Brinde orientación del punto de atención al usuario o usuaria en caso de no poder resolver la o las inquietudes del mismo.
- Demostrarán entusiasmo y cordialidad.
- Usarán el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Harán que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio expresando una despedida cordial

Se sigue recomendando colocar los puestos de trabajo de frente a la puerta de entrada

para que el ciudadano cuando entre vea los rostros de las personas dispuestas a atenderlo y no la espalda.

Se sigue recomendando hacer la señalización de donde queda el Defensor del Ciudadano.

Se recomienda realizar actividades para fortalecer el clima laboral.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA QUINTERO BARREIRO
Profesional Especializado Oficina Asesora de planeación
Defensora del Ciudadano

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó:	Martha Cecilia Quintero Barreiro	
Revisó:	Martha Cecilia Quintero Barreiro	
Elaboró:	Martha Cecilia Quintero Barreiro	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		