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

Correspondencia IDEP- INTERNAS
Radicado: 001816
Fecha: 30/07/2014 - 03:33 PM
Remitente: MARTHA CECILIA QUINTERO
Dependencia: OFICINA DE PLANEACION
Destinatario: NANCY MARTINEZ ALVAREZ
Destino: DESPACHO DIRECCION GENERAL
Folios:1 Anexos:0

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 30 de junio de 2014

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, 98 solicitudes de información y los derechos de petición, interpuestos ante la entidad.

- Se realizó la actualización del Proceso de Atención al Usuario con el acompañamiento de la Contratista de la Oficina Asesora de Planeación encargada del Sistema Integrado de Gestión.

- Se apoyó en la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra publicado en la página WEB del Instituto.

- Durante este semestre se ha puesto a disposición de la ciudadanía, en la cartelera de la entrada de la Oficina 402ª información de los derechos de los ciudadanos, se ha realizado la señalización de las dependencias de la entidad a la entrada de cada oficina, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación – Sistemas, la publicación en la página web, información con lo relacionado al horario de atención, derechos de los ciudadanos, tiempos de entrega de las solicitudes, y toda la información relacionada con la atención a la ciudadanía.

- 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 trimestral en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

- Se revisó, cruzó y se consolidó el Plan de Mejoramiento de atención al Usuario con el acompañamiento de la contratista de la Oficina de Control Interno.

31/07/14 10:00 am

- Se modificaron las encuestas de satisfacción de usuarios, identificación de necesidades de información y evaluación de eventos realizados por el IDEP.

- Se colocó el aplicativo de SDQS al día dando cierre a 77 solicitudes que estaban pendientes por cierre desde el año 2012.

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 recomienda hacer la señalización de donde queda el Defensor del Ciudadano.

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.

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	
Proyectó:	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		