

MEMORANDO

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

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

ASUNTO: Informe de Gestión

Correspondencia IDEP- INTERNAS
Radicado: 000446
Fecha: 14/02/2014 - 11:46 AM
Remitente: MARTHA CECILIA QUINTERO
Dependencia: OFICINA DE PLANEACION
Destinatario: NANCY MARTINEZ ALVAREZ
Destino: DESPACHO DIRECCION GENERAL
Folios: 2 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 requerimientos recibidos en cuanto a solicitudes como quejas, reclamos, sugerencias –buzón, solicitudes de información, derechos de petición y sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano

El IDEP recibió y solucionó 373 solicitudes en el año 2013 59 solicitudes mas respecto al año 2012 (información tomada del informe CB-0405: RELACION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGIA) enviado por la Subdirección Administrativa Financiera a la Contraloría Distrital.

1-Derecho de petición en interés general: 88 solicitudes con estado al 31 de diciembre de 2013 procesados. 56 más con relación al año 2012

2-Derecho de petición en interés particular: 78 solicitudes con estado al 31 de diciembre de 2013 procesados. 38 por debajo del año 2012.

3-Derecho de petición de información: 18 solicitudes con estado al 31 de diciembre de 2013 procesados. 13 más con relación al año 2012.

4-Derecho de petición de consulta: 181 solicitudes con estado al 31 de diciembre de 2013 procesados. 27 más con relación al año 2012.

5-Derecho de consulta de documentos y expedición de copias: 5 solicitudes con estado al 31 de diciembre de 2013 procesados. 1 más con relación al año 2012.

6-Derecho petición de acceso a los documentos públicos: 3 solicitudes con estado al 31 de diciembre de 2013 procesados, igual que en el año 2012.

No se recibieron por escrito ni en medio virtual por parte del ciudadano interno y externo ninguna queja ante el Defensor del Ciudadano.

Handwritten signature and date:
2/3/2014
14/02/14

Se asistió en octubre de 2013 a la reunión para ajustar el documento del decreto nuevo para la asignación del defensor del ciudadano, se está en espera de los ajustes al decreto por parte de la Alcaldía.

Se sigue recomendando reacomodar los puestos de trabajo de las oficina 402 A -402B de frente a la puerta de entrada para que el ciudadano interno y externo cuando entre a las oficinas pueda saludar a los funcionarios y vea los rostros de las personas dispuestas a atenderlo y no la espalda.

Se sigue recomendando desarrollar 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.

Cordialmente,



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