

dicado: 00106-817-000825
cha: 26/07/2018 - 03:17 PM
mitente: CARLOS GERMAN PLAZAS BONILLA
pendencia: N/A
stinatario: CLAUDIA LUCIA SAENZ BLANCO
stino: DESPACHO DIRECCION GENERAL
lios: 2 Anexos: 0



MEMORANDO

PARA: CLAUDIA LUCIA SAENZ BLANCO
Directora General .

De: CARLOS GERMAN PLAZAS BONILLA
Defensor del Ciudadano -IDEP.

ASUNTO: Informe de Gestión Semestral con corte al 30 de Junio del 2018.

Estimada doctora Claudia:

De acuerdo a la Circular O51 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. Adicionalmente se pueden sugerir o proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano.

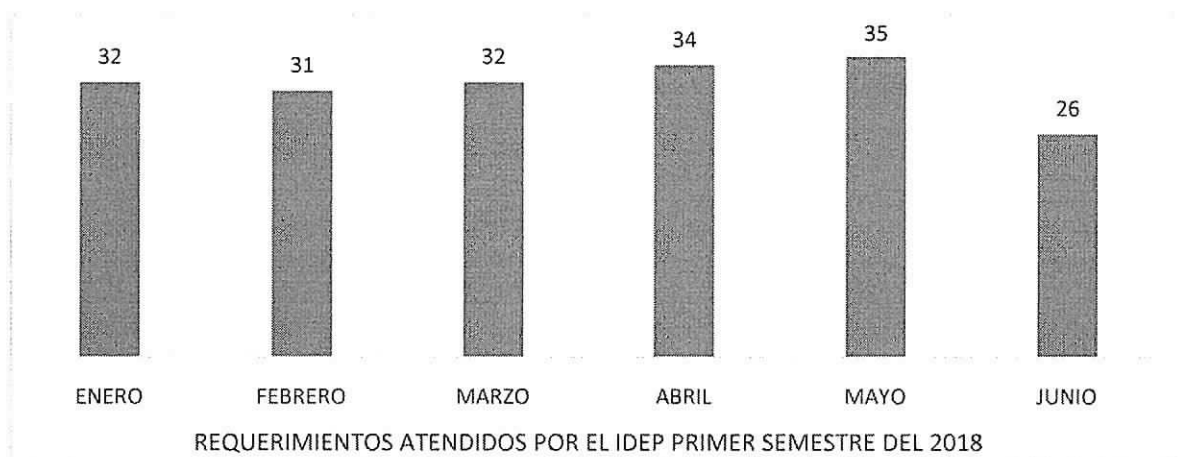
Para la atención al usuario, se realizaron acciones tendientes a la mejora del servicio que brinda el Instituto a la ciudadanía.

- Mensualmente se actualiza y envía el certificado de confiabilidad de la información de la Guía de Trámites y Servicios y el mapa callejero a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Se actualizó el procedimiento de Atención de PQRS en Maloca Aula SIG.
- Se subieron al aplicativo de la Red Distrital de Atención al Ciudadano en la página de la Veeduría Distrital los informes de PQRS del IDEP.
- Se participó en Reunión del Nodo Intersectorial de uso eficiente de "Bogotá Te Escucha", Taller para la presentación de los informes de las PQRS , Reunión plenaria de cierre de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, a la cual Ederly Núñez asistió el primer semestre del año 2018.

- Se actualizó el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con los Derechos de Petición allegados y radicados al sistema propio del IDEP. Así mismo, se han tramitado y dado respuesta a los Derechos de Petición a través del aplicativo, cumpliendo así la normatividad vigente de atención.


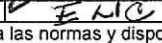
Informe de peticiones allegadas al IDEP.

Las peticiones que se ingresan al modulo de gestión documental del Sistema de información Administrativo y Financiero integrado -GOOBI, son subidas al aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, en total se registraron 190 requerimientos:



Cordialmente,


CARLOS GERMAN PLAZAS BONILLA
Defensor del Ciudadano-IDEP.

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó:	Carlos Germán Plazas Bonilla / Defensor del Ciudadano	
Revisó:	Carlos Germán Plazas Bonilla / Defensor del Ciudadano	
Proyectó:	Ederly Núñez Caicedo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes.		