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

Correspondencia IDEP- INTERNAS
Radicado: 000020
Fecha: 20/01/2017 - 02:10 PM
Remitente: CARLOS GERMAN PLAZAS BONILLA
Dependencia: DESPACHO SUBDIRECCION
Destinatario: CLAUDIA LUCIA SAENZ BLANCO
Destino: DESPACHO DIRECCION GENERAL
Folios: 2 Anexos: 0

MEMORANDO

PARA: CLAUDIA LUCÍA SÁENZ BLANCO
Directora General - IDEP

DE: CARLOS GERMÁN PLAZAS BONILLA
Defensor del Ciudadano - IDEP

ASUNTO: Informe de Gestión Semestral con Corte al 31 de Diciembre de 2016

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 peticiones, interpuestas 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.

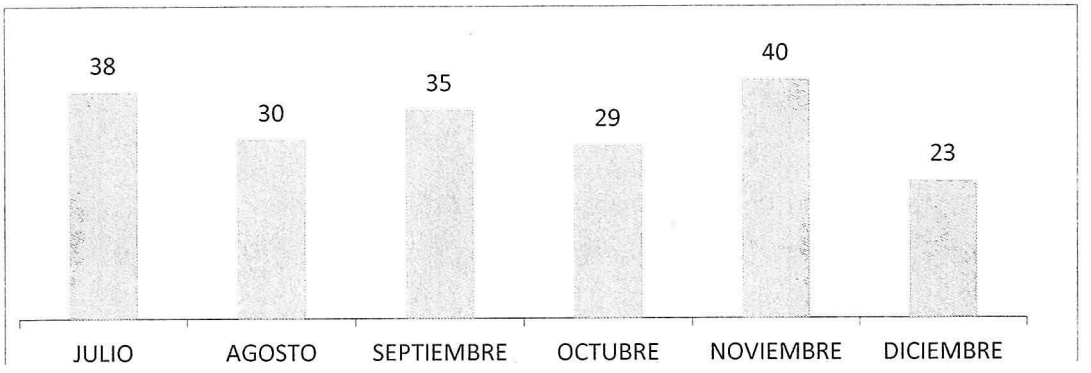
- Mensualmente en los primeros 5 días hábiles, se actualiza y envía el certificado de información de la Guía de Trámites y Servicios a la Subdirección Distrital de Servicio al Ciudadano - Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Se actualizó el procedimiento de Atención de PQRS en Maloca AulaSIG.
- Se subieron al aplicativo de la Red Distrital de Atención al Ciudadano en la página de la Veeduría Distrital los informes de PQRS allegados al IDEP.

- Mensualmente se envía el reporte de PQRS a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación en el menú desplegable de Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página web del Instituto.
- El 03 de octubre asistieron Bethy Blanco y Carlos Plazas a la segunda sesión del plan de cualificación de Herramientas Gerenciales convocado por la Veeduría Distrital..
- El 12 de octubre asistió Bethy Blanco a la reunión convocada por la Veeduría Distrital para la verificación de tareas del Nodo Sectorial de Comunicaciones.
- El día 20 de octubre de 2016 se llevó a cabo el Seminario "Servicio al ciudadano como instrumento de control preventivo para mejorar la gestión", en las instalaciones del Auditorio Huitaca de la Secretaría General. Al cual asistieron Olga Lucia Bonilla, Bethy Blanco, Alix del Pilar Hurtado, Nadia Pineda y Diana Karina Ruiz.
- El 04 de noviembre los funcionarios encargados de atender las PQRS del IDEP, asistieron a una capacitación funcional SDQS , en la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Adicionalmente, el IDEP participa en el Nodo Sectorial de Comunicaciones, en el cual se ajusto y envió el 08 de noviembre de 2016 a la Veeduría Distrital, el diagnostico con las recomendaciones propuestas para los subtemas acorde con la misionalidad de la entidad y el 13 de diciembre asistieron Olga Lucia Bonilla y Bethy Blanco a una reunión en la Dirección Distrital de Calidad del Servicio Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá, para el ingreso de los subtemas definidos por la entidad al aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- El 21 de noviembre asistió Bethy Blanco a la invitación de Gobierno en Línea - Guía de Tramites y Servicios, realizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en el salón Barulé.

- El 01 de diciembre asistieron Bethy Blanco y Carlos Plazas a la reunión de cierre de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Se actualizó el aplicativo SDQS con los Derechos de Petición allegados y radicados al sistema propio del IDEP. Así mismo, se han tramitado y dado respuesta los Derechos de Petición a través del aplicativo, cumpliendo así la normatividad vigente de atención.

Informe de PQRS allegados al IDEP

Las peticiones que se ingresan al modulo de gestión documental del Sistema de Información Administrativo y Financiero Integrado - SIAFI, son subidas al aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, en total se registraron 195 requerimientos atendidos durante el segundo semestre de 2016, distribuidos así:



Cordialmente,

CARLOS GERMÁN PLAZAS BONILLA
Defensor del Ciudadano- IDEP

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó:	Carlos Germán Plazas / Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario	
Revisó:	Carlos Germán Plazas / Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario	
Elaboró:	Bethy Blanco Sandoval / Auxiliar Administrativo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		