



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

MEMORANDO

Correspondencia IDEP- INTERNAS

Radicado: 001313

Fecha: 23/08/2017 - 03:09 PM

Remitente: CARLOS GERMAN PLAZAS BONILLA

Dependencia: DESPACHO SUBDIRECCION

Destinatario: CLAUDIA LUCIA SAENZ BLANCO

PARA: CLAUDIA LUCIA SAENZ BLANCO
Directora General -IDEP

DE: CARLOS GERMAN PLAZAS BONILLA
Defensor del ciudadano -IDEP

DESPACHO DIRECCION GENERAL

Folios: 2 Anexos: 0

ASUNTO: Informe de Gestión Semestral con corte al 30 de junio de 2017

Estimada doctora Claudia:

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 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.

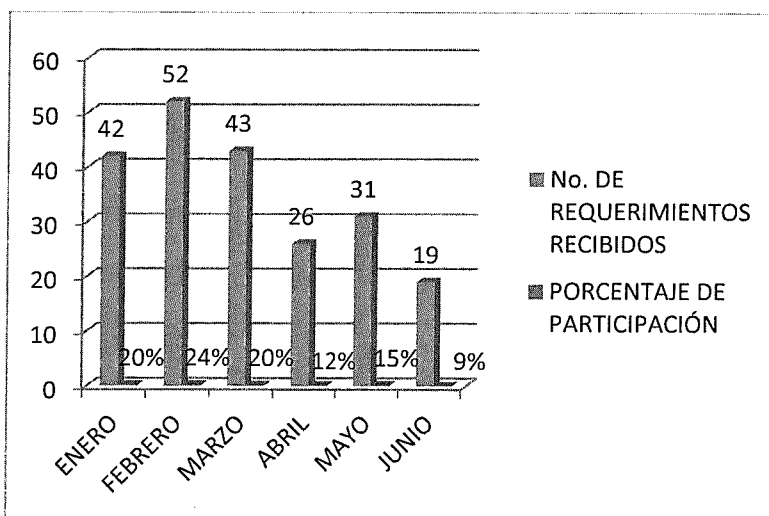
- Mensualmente en los primeros 5 días hábiles, se actualiza y envía el certificado de información de la Guía de Trámites y Servicios a la Subdirección Distrital de Servicio al Ciudadano - Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Se actualizo el procedimiento de Atención de PQRS en Maloca Aula SIG.
- Se subieron al aplicativo de la Red Distrital de Atención al Ciudadano en la página de la Veeduría Distrital los informes de PQRS allegados al IDEP.
- Mensualmente se envía el reporte de PQRS a la Oficina Asesora de Planeación para que sistemas lo publique en el menú desplegable de Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página web del Instituto.
- El 8 de marzo asistió Ederly Nuñez Caicedo, a la capacitación de actualización de información editores de contenidos guía de trámites y servicio-mapa callejeros.
- El 11 de mayo asistió Ederly Nuñez Caicedo y Olga Bonilla Orozco, a capacitación funcional SDQS, en la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Se actualizo el aplicativo SDQS con los derechos de petición allegados y radicados al sistema propio del IDEP. A sí mismo, se han tramitado y dado respuestas a los Derechos de Petición a través del aplicativo, cumpliendo a si la normatividad vigente de atención.



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

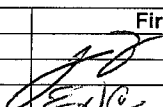
Informe de PQRS allegados al IDEP

Las peticiones que se ingresan al módulo 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 registran 213 requerimientos.



Cordialmente,


CARLOS GERMAN PLAZAD BONILLA
Defensor del Ciudadano -IDEP

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Carlos Germán Plazas Bonilla	
Revisó	Carlos Germán Plazas Bonilla	
Elaboró	Ederly Nuñez 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