



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 de 2019.

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.

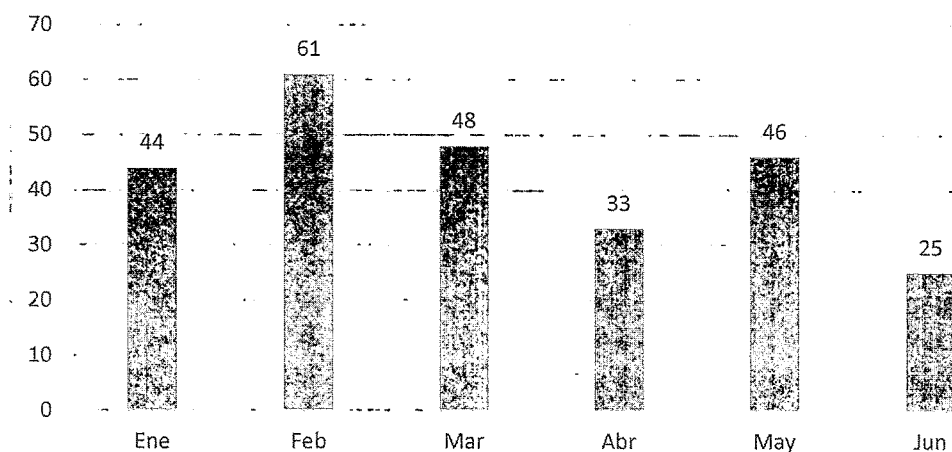
- Mensualmente se actualiza y envía el certificado de confiabilidad de la información de la Guía de Trámites y Servicios y el mapa callejero a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Se participó en las reuniones del Nodo Intersectorial de capacitación y formación, convocados de manera mensual por la Veeduría Distrital y a la Reunión de Plenarias
- Participación en el Taller para la nueva presentación de los reportes de las PQRS,
- Se realizó una parametrización de las categorías y subtemas de "Bogotá te escucha" con asistencia de la Secretaría General
- Los servidores encargados de atención al ciudadano realizaron el curso semipresencial de atención al ciudadano, llevado a cabo por la Veeduría Distrital.
- Creación del manual de gestión de peticiones del Idep.

- Actualización el manual de atención al ciudadano según los lineamientos de la Secretaría General
- Mensualmente se realiza el informe de seguimiento a las pqr's recibidas por la entidad, el cual se sube a la página de la veeduría para su aprobación
- Asistencia a capacitación funcional de "Bogotá te escucha" por parte de los servidores encargados de dar respuesta en el aplicativo.

Informe de peticiones allegadas al IDEP.

Las peticiones que se ingresan al módulo 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 257 requerimientos:

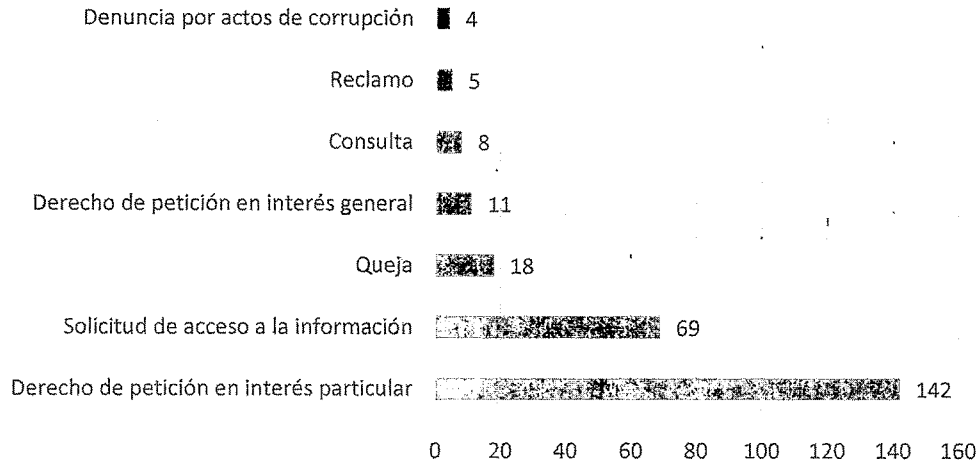
Requerimientos atendidos durante el primer semestre del 2019



Para el primer semestre del 2019 el tipo de solicitud más requerida por parte de los ciudadanos fue "Derecho de petición de interés particular" equivalente a un 55.25% de la totalidad, seguido por "Solicitud de información" con un 26.85%, siendo estas dos tipologías las más relevantes con un porcentaje de 82.10% a las que les dio alcance la entidad.



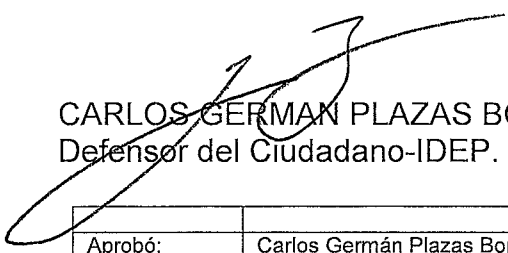
Tipologías

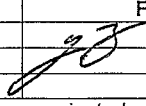


Con respecto a las solicitudes recibidas con las tipologías de: reclamos, quejas y denuncias por actos de corrupción, fueron trasladadas a las entidades competentes, durante los términos de ley establecidos, y solamente una queja fue de competencia del Idep, recibida durante el mes de abril y gestionada de manera oportuna.

De acuerdo al seguimiento realizado y a la información anterior, se dio trámite y respuesta de manera oportuna, dentro de los términos de ley a todos los requerimientos recibidos por parte los ciudadanos.

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:	Daniela Castro Jiménez /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.		