



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

## MEMORANDO

Correspondencia IDEP- INTERNAS  
Radicado: 001151  
Fecha: 30/08/2016 - 04:03 PM  
PARA: CLAUDIA LUCÍA SÁENZ BLANCO  
Directora General  
Remitente: CARLOS GERMAN PLAZAS BONILLA  
Dependencia: DESPACHO SUBDIRECCION  
Destinatario: CLAUDIA LUCIA SAENZ BLANCO  
DE: CARLOS GERMÁN PLAZAS BONILLA  
Defensor del Ciudadano - IDEP  
Destino: DESPACHO DIRECCION GENERAL  
Folios: 1 Anexos: 0

ASUNTO: Informe de Gestión Semestral con Corte al 30 de Junio 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 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.
- Red de Atención al Ciudadano – Veeduría Distrital. Adicionalmente, el IDEP participa en el nodo sectorial de Comunicaciones, a la cual Bethy Blanco asistió el 29 de junio de 2016. De la participación se deja una carpeta con todas las actividades realizadas al respecto. Ver FUID de Gestión Documental y Atención al Usuario.
- 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 a los Derechos de Petición a través del aplicativo, cumpliendo así la normatividad vigente de atención.

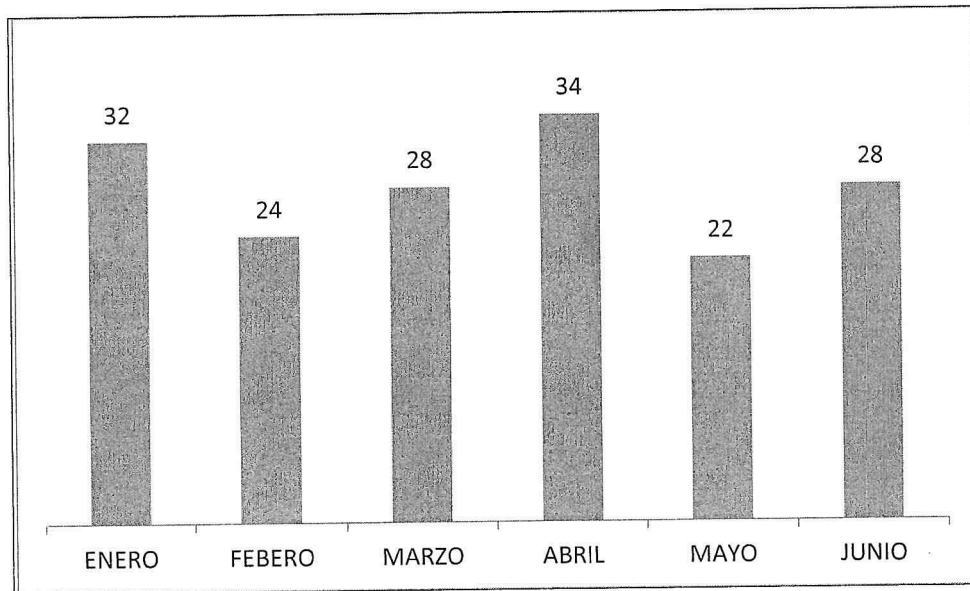
Av. Calle 26 N° 69D-91 Centro Empresarial Arrecife  
Torre Peatonal, Oficinas 805 – 806 – 402A – 402B  
Código postal: 110931  
Tel.: 2630603  
www.idep.edu.co  
Info: Línea 195

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



### 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, a excepción de las peticiones entre entidades, en total se registraron 168 requerimientos:



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:	Carlos Germán Plazas / Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes