

MEMORANDO

PARA: Dra NANCY MARTÍNEZ ÁLVAREZ
Directora General IDEP

De: MARTHA CECILIA QUINTERO BARREIRO
Defensora del Ciudadano IDEP

Correspondencia IDEP- INTERNAS

Radicado: 000106

Fecha: 29/01/2016 - 03:31 PM

ASUNTO: Informe de Gestión semestral con corte al 31 de diciembre de 2015

Realizado por: MARTHA CECILIA QUINTERO BARREIRO
Dependencia: OFICINA DE PLANEACION

Estimada doctora Nancy:

Destinatario: NANCY MARTINEZ ALVAREZ

De acuerdo a la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General del 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, y sugerir, proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano.


Durante el 2015, el área de atención al ciudadano recibió y direccionó para trámites 336, 172 recibidos en la Ventanilla Única de Radicación del Instituto y 164 por el SDQS.

Como logros se tienen:

- El haber ingresado al aplicativo SDQS el 100% de los derechos de petición que llegaron al IDEP en el 2015.
- Asistencia a las cuatro reuniones programadas por la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Publicación en los aplicativos web de la Veeduría Distrital y del IDEP los informes mensuales de atención a la ciudadanía.
- Capacitación sobre el manual de atención al Ciudadano, sobre el correcto manejo de las peticiones (Ley 1757 de 2015) y el uso del SDQS a los servidores y servidoras públicas del IDEP.
- Se instalaron en los puntos de atención al usuario(a) los kioscos digitales para la aplicación de las herramientas de recolección de información que permiten: a) Identificar necesidades y expectativas de los usuarios(as) y; b) evaluar los servicios prestados por el IDEP.
- Renovación de equipos de los puntos de atención para mejorar el servicio de atención.
- Implementación de un conmutador que centraliza, en el punto principal de atención al ciudadano, la recepción de llamadas de tal forma que permite ofrecer la atención a los ciudadanos de forma más eficiente.
- El área de atención al ciudadano realizó un permanente monitoreo de los derechos de petición, alertando por diferentes canales de comunicación los tiempos de vencimiento de éstos.

Cordialmente,


MARTHA CECILIA QUINTERO BARREIRO
 Defensora del Ciudadano

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó:	Martha Cecilia Quintero Barreiro	
Revisó:	Martha Cecilia Quintero Barreiro	
Elaboró:	Martha Cecilia Quintero Barreiro	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		

Av. Calle 26 N° 69D-91 Centro Empresarial Arrecife
Torre Peatonal, Oficinas 805 – 806 – 402A – 402B
Código postal: 110931
Tel.: 4296760
www.idep.edu.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**