

## 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 31 de diciembre del 2018.

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.

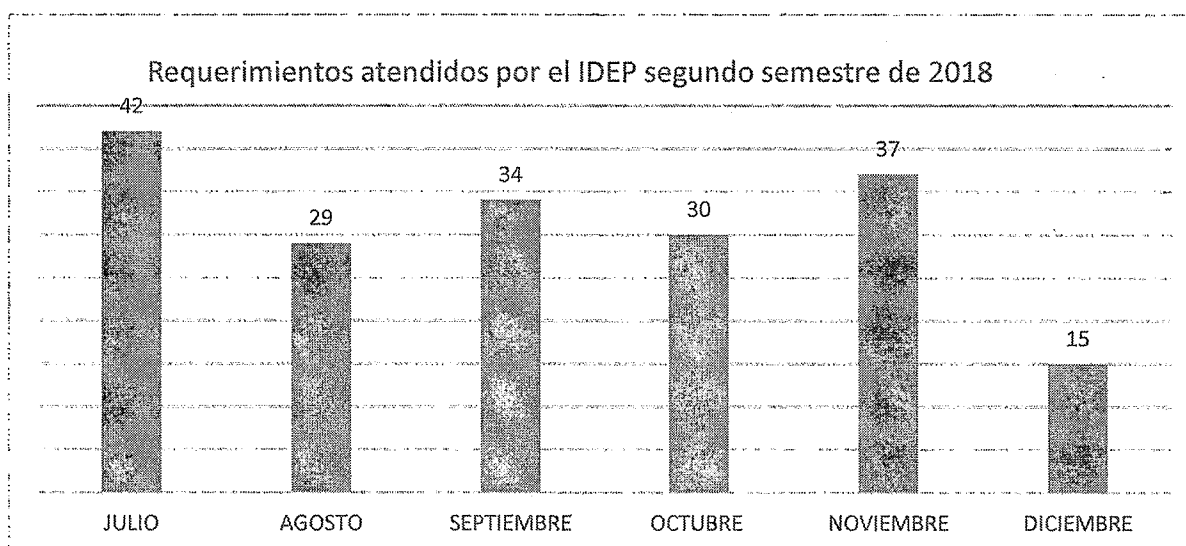
Para la atención al usuario, se realizaron acciones tendientes a la mejora del servicio que brinda el Instituto a la ciudadanía.

- 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.
- Se actualizó el aplicativo "Bogotá Te Escucha" 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.

- Asistencia a capacitación "Bogotá te escucha" usuarios funcionarios y administradores

### 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 187 requerimientos:



En total se recibieron 187 peticiones en el segundo semestre del año, de las cuales a 149 se les dio respuesta directamente por la entidad, de manera oportuna, dentro de los términos de la ley, en un promedio de 3 días, y 38 fueron trasladadas a otras entidades el mismo día de recepción de la petición.



Las tipologías de las peticiones recibidas por el IDEP fueron las siguientes:

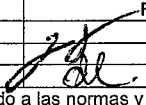
Tipología	Atendidas por la entidad	Trasladadas
Consulta	3	4
Derecho de petición de interés general	2	1
Derecho de petición de interés particular	74	6
Queja	1	21
Reclamo	2	4
Solicitud de información	65	1
Solicitud de copias	2	
Denuncia por actos de corrupción		1
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>38</b>
<b>Total General</b>	<b>187</b>	

De acuerdo al cuadro anterior, para este periodo se puede observar que derecho de petición de interés particular es la tipología más utilizada por los ciudadanos para interponer una petición, equivalente a un 49.66% del total de peticiones atendidas, seguido por solicitud de información que equivale a un 43.62%, siendo estas dos tipologías las más relevantes con un porcentaje de 92.62% a las que les dio alcance la entidad.

Del total de quejas que se recibieron solamente una era competencia del IDEP y se dio respuesta en el mes de diciembre. Con respecto a la solicitud denuncia por actos de corrupción fue trasladada a la Secretaria de Gobierno.

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.		

