

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2018

La defensora del Ciudadano del Instituto para la Economía Social se permite presentar informe de la gestión realizada en el Primer semestre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 392 del 5 de Octubre de 2015 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*, el Instituto para la Economía Social – IPES

En cumplimiento de las funciones definidas en la norma el Defensor del Ciudadano realizó las siguientes actividades:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
 - Con objeto de realizar un seguimiento más acorde a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realizó reunión con Servicio al Usuario el día 29 de Junio para evaluar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
 - Se realizó socialización por medio de publicación en la página web de la entidad de Lineamientos del Defensor Del Ciudadano, canales y horarios de atención, así como se estableció horario de atención al público en el segundo piso de la sede administrativa del Instituto los días martes en horario de 2:00 a 5:00PM, dándolo a conocer por medio de la página web y carteles a la vista del público en general.
- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
 - Se realizó acompañamiento en el proceso de implementación de las instalaciones de Servicio al Usuario en la nueva sede administrativa del Instituto.



- Se realizó verificación permanente de la atención al ciudadano en 5 módulos de la entidad destinados al proceso de servicio de atención al usuario, ubicados en el piso de ingreso, en horario de 8:00 AM a 5:30 PM en jornada continua.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Se hizo verificación permanente a los seguimientos semanales al SDQS que realiza el área de servicio al usuario, los cuales se remiten a las áreas misionales, como herramienta que permite determinar alertas en relación a los radicados vencidos y próximos a vencerse.
 - Acorde a lo establecido por la Veeduría Distrital se realizó seguimiento a la realización y publicación del informe mensual de SDQS a dicho ente de control.
- d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Durante el mes de Septiembre de 2017 la veeduría Distrital realizó la “Evaluación Sistemas de Servicio a la Ciudadanía” a la cual el defensor del ciudadano hizo estricto seguimiento para identificar oportunidades de mejora en la atención que el IPES realiza a los usuarios; en mi responsabilidad como Defensora del Ciudadano adelanté seguimiento y verificación a las acciones determinadas en el Plan de Acción establecido con la Veeduría Distrital, durante el periodo de Enero a Junio de 2018.
 - Verificación y seguimiento a las acciones determinadas en el Plan de Acción establecido para dar cumplimiento a los parámetros de evaluación del Índice de Transparencia por Bogotá ITB
 - Se adelantó seguimiento a la realización y publicación del informe trimestral de SDQS a corte de Marzo de 2018, que se encuentra publicado en el link de transparencia del IPES en la dirección electrónica: <http://www.ipes.gov.co/index.php/gestion-institucional/instrumentos-de-gestion/informacion-de-pqrs-y-denuncias>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

- Se realizó seguimiento del defensor del ciudadano a las modificación y ajuste de los procedimientos PR-016 TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y PR-087 ATENCIÓN AL USUARIO, con objeto de atender a mejoras en el proceso de Servicio al Usuario de la entidad, en busca de un mejor resultado hacia la ciudadanía.
- Se realizó el trámite y seguimiento a requerimientos recibidos del Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, Dr. Rubén Riaño Cocknub.

Adicionalmente se realizó atención permanente los días martes en el horario de 2:00 a 5:00 PM, jornada en la cual se dio gestión a los requerimientos solicitados por los usuarios y ciudadanía en general.

Para dar cumplimiento a las actividades propias del defensor se estableció el Plan de Acción Defensora del Ciudadano 2018, que se encuentra publicado en el link de la página web del Instituto <http://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/servicios-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>.

Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo
Defensora del Ciudadano

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS