

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA Julio a Diciembre 2022

INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

BOGOTÁ, DICIEMBRE 2022

PA03-FO-022
V-08

Página 1 de 12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57)
2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

INTRODUCCIÓN

De conformidad con la Resolución 252 de 2020 notificada el 2 de diciembre de 2020 vía correo electrónico, por medio de la cual se delega la función de Defensor (a) del Ciudadano (a) del Instituto para la Economía Social -IPES, al cargo de Subdirector (a) de Formación y Empleabilidad. En el presente documento se presenta el informe de gestión de la Defensora de la Ciudadanía durante el segundo semestre 2022. Se hace claridad que la gestión adelantada en las vigencias anteriores se encuentra publicada en la página web institucional en el link de servicio al ciudadano <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>.

PA03-FO-022
V-08

Página 2 de 12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57)
2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía*

1. **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Acciones y resultados:

La Entidad realiza el reporte trimestral del seguimiento al avance del Plan de Acción de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los avances a corte 31 de diciembre 2022 fueron reportados el 4 de enero 2023 dentro de los términos y tiempos establecidos.

2. **Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados:

Dentro del Plan de Acción de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía se encuentra descrito el presupuesto para la vigencia 2022 enfocado a desarrollar las actividades definidas de atención a la población.

3. **Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Acciones y resultados:

La Entidad tiene establecido en el Plan de Acción del proceso de Servicio al Ciudadano el seguimiento a la oportunidad de la respuesta de PQRS que ingresan a la plataforma Bogotá Te Escucha, relacionada con las metas del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.



4. **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados:

El Instituto para la Economía Social realiza permanentemente la actualización de la normatividad reglamentada por la Alcaldía Mayor de Bogotá en materia de servicio a la ciudadanía, es así como para la vigencia 2022 se realizaron las siguientes actualizaciones:

- Resolución 104 de 2022, por la cual se adopta el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaria General, en el Instituto para la economía social IPES. <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/politicas-publicas-distribales-servicios-al-ciudadano>.
- Circular 050 del 7 de junio del 2022 donde se socializa la ley 2207/2022 - Derogación de los Artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020-Términos de respuesta a los Derechos de Petición.

5. **Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

Acciones y resultados:

La Entidad realiza el seguimiento para brindar un servicio con calidad, oportunidad y calidez a los ciudadanos. Para la vigencia 2021, en la evaluación del FURAG de la política de servicio al ciudadano, el IPES obtuvo un puntaje de 98,2.

6. **Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

Acciones y resultados:

El proceso de verificación de racionalización de tramites en la entidad, se desarrolla desde la Segunda línea de defensa del MIPG, Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico articulando con el SUIT - Sistema Único de Información de Tramites de la Función Pública. El cual se encuentra en el siguiente Link:



<https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/suit-sistema-unico-de-informacion-de-tramites>

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones y resultados:

La Entidad realiza el reporte trimestral del seguimiento al avance del Plan de Acción de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los avances a corte 31 de diciembre 2022 fueron reportados el día 4 de enero 2023 dentro de los términos y tiempos establecidos. Igualmente, en el Plan de Acción del proceso de Servicio al Usuario se hace seguimiento a la oportunidad de la respuesta de PQRS que ingresan a la plataforma Bogotá Te Escucha.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

Dentro de las acciones de mejoramiento de la calidad de las respuestas se realiza lo siguiente:

- Seguimientos semanales a las diferentes dependencias misionales que tienen a cargo las peticiones que registran los ciudadanos en la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Se realizan mesas de trabajo trimestrales en las cuales se analiza los resultados de la calidad de las respuestas remitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor con el objeto de dar cumplimiento a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del sistema.



- Se programan capacitaciones con la plataforma Bogotá te escucha para fortalecer los conocimientos de la misma y realizar las asignaciones respectivas de manera oportuna.

3. **Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

Acciones y resultados:

Dentro de la Administración del Riesgo que adelanta la entidad, se encuentra la identificación y control de los riesgos de gestión y corrupción asociados al proceso de servicio al ciudadano, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional del IPES en el link de transparencia y acceso a la información pública componente 4.3 Plan de acción: <https://www.ipes.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

4. **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados:

Mediante Resolución 274 de 2022, “*Por la cual se adopta el Modelo de Operación por Procesos (MOP) del Instituto para la Economía Social, se deroga la resolución 519 de 2021 y se dictan otras disposiciones*”. Se incluye el proceso de apoyo de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, como parte de la gestión adelantada por el IPES, se adoptó mediante resolución 336 de 2020 “la Ruta de Atención Integral al ciudadano del Instituto para la Economía Social — IPES” implementado en el Documento Estratégico 050 Modelo de Ruta de Atención Integral al Ciudadano.



5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados:

La Entidad realiza el seguimiento para brindar un servicio con calidad, oportunidad y calidez a los ciudadanos. Para la vigencia 2021, en la evaluación del FURAG de la política de servicio al ciudadano, el IPES obtuvo un puntaje de 98,2.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.
- b. Subtemas frecuentes.
- c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.
- d. Análisis de Calidad y Calidez.
- e. Conclusiones y recomendaciones.

El Instituto para la Economía Social realizó el Informe semestral de SDQS IPES (segundo semestre 2022) que se encuentra publicado en la página web de la Entidad en el siguiente link: <https://www.ipes.gov.co/index.php/4-10-informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/informe-sdqs>.



4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados:

La entidad cuenta con el procedimiento PE02-PD002 V1 Publicación de contenidos en la página web www.ipes.gov.co, el cual establece las actividades necesarias para la publicación y administración de la página del Instituto para la Economía Social – IPES, con el fin de contar con un canal de comunicación efectivo entre el público externo y la Entidad, atendiendo a su vez la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados:

Dentro de las actividades que realizó la Entidad desarrolló la Jornada de Inducción, Reinducción y Gestión del Conocimiento del Instituto para la Economía social – IPES, el día 31 de mayo 2022.

3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Los colaboradores del Instituto para la Economía Social participaron en el taller de lenguaje claro de la Veeduría Distrital, para la redacción de comunicaciones administrativas y legales de respuestas a peticiones de los ciudadanos, así mismo la entidad fortalece las competencias de los colaboradores con capacitaciones sobre el portafolio de servicios del IPES en el segundo semestre 2022.



4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Acciones y resultados:

El IPES implementó en la página web institucional el botón de accesibilidad para garantizar el acceso de las personas con discapacidad. www.ipes.gov.co.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Como estrategia de la Entidad para la atención de la ciudadanía se cuenta con:

- El sistema de turnos – DIGITURNO que genera organización y optimización en los tiempos de espera de los usuarios.
- En la página web www.ipes.gov.co, se cuenta con los siguientes canales virtuales para el servicio a la ciudadanía:
 - ✓ Página WEB – Guía de Trámites y Servicios (www.ipes.gov.co).
 - ✓ Chat Institucional.
 - ✓ Correo Electrónico para radicación de denuncias por corrupción. (ipestransparente@ipes.gov.co).
 - ✓ Correo Electrónico para Radicación de correspondencia interna y externa (gestiondocumental@ipes.gov.co)
- ✓ Correo electrónico para notificaciones judiciales: sjuridicac@ipes.gov.co
- ✓ Redes Sociales :
 - ✓ Twitter: @IPESBogota
 - ✓ Facebook: IPESBogota



- ✓ Instagram: ipesbogota
- Implementación de nuevo punto de Atención al Ciudadano en el superCADE cll 13.

2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultados:

El instituto participa con la publicación y actualización de sus trámites y servicios en la plataforma de la Guía de trámites y Servicios del Distrito, el cual cuenta con el link <https://hemi.ipes.gov.co/publica/consulta-beneficiario> de acceso al registro individual de vendedores RIVI para realizar la consulta virtual respectiva, mediante el número de identificación del ciudadano.

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones y resultados:

En la página web institucional www.ipes.gov.co, se encuentra los link de acceso a las diferentes entidades del distrito con el fin de que el ciudadano cuente con una información general de los tramites distritales.

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados:

En la página web institucional en el link de servicio al ciudadano se encuentra el acceso al sistema distrital para gestión de peticiones Bogotá Te Escucha y se promovió mediante campaña dirigida a los ciudadanos “conoce la plataforma Bogotá Te Escucha”



6. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

Los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link de servicio al ciudadano <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>.

7. *Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas*

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones y resultados:

En la presente vigencia se continúa apoyando a los emprendedores sujeto de atención con unidades productivas de alimentos que se encuentra ubicado en la plaza distrital del doce de octubre. Con esta práctica promovemos la inclusión económica y productiva de estos ciudadanos.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:


La entidad participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía con delegados de la Subdirección Administrativa y Financiera del área de Servicio al Ciudadano el pasado 13 de diciembre 2022.



CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Es de resaltar que las respuestas dadas a la ciudadanía se han atendido buscando la articulación en sus diferentes niveles tanto al interior de la entidad como fuera de ella, buscando brindar un servicio con coherencia, claridad, calidez y oportunidad a los ciudadanos.

Defensora del ciudadano:



SONIA YOLANDA OSPINA CONTRERAS

PA03-FO-022
V-08

Página 12 de 12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57)
2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co