

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO 1 DE JULIO AL 1 DE DICIEMBRE DE 2020

Para el presente informe es importante precisar que a través de la Resolución IPES 252 de 2020, se delegó la función de Defensor del Ciudadano a la Subdirectora de Formación y Empleabilidad, y por lo tanto, se permite presentar informe de la gestión realizada en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 1 de diciembre de 2020 (el 2 de diciembre fue notificada la nueva Defensora del Ciudadano), de acuerdo a lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*, el Instituto para la Economía Social – IPES.

En cumplimiento de las funciones definidas en la norma ésta defensoría realizó las siguientes actividades:

- 1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía:

Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la Defensora de la Ciudadanía:

- a. Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante la Defensora de la Ciudadana: durante el periodo se recibió solicitud de 9 ciudadanos, la mayoría solicitando ayuda o información para recibirla debido a la falta o escases de alimentos por pérdida de ingresos debido a la aislamiento obligatorio y las medidas implementadas para prevenir el contagio por CORONAVIRUS COVID 19, frente a lo cual se dieron las instrucciones a cada uno de los ciudadanos sobre cómo acceder a los beneficios que está brindando la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco del programa "Bogotá Solidaria en Casa".
 - b. Atención presencial a la ciudadanía en los horarios establecidos para tal fin: La Defensora del Ciudadano informa que durante este periodo no se presentaron solicitudes presenciales.
- 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:

En mi calidad de Defensora del Ciudadano y de acuerdo a las solicitudes expresadas por los ciudadanos, así como, las apreciaciones a las situaciones presentadas durante la pandemia por Coronavirus COVID 19, me permito sugerir al Dr. Asprilla, como Director General del Instituto Para la Economía Social - IPES:

- a. Adelantar reuniones con la participación de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, como cabeza de sector, y la Alcaldía Mayor de la ciudad, para determinar con claridad la información sobre ayudas y parámetros generales que puedan servir para mitigar las necesidades de los ciudadanos dedicados a la economía informal.
 - b. Establecer una ruta integral de atención a la ciudadanía, que permita una mayor interacción entre los programas institucionales y los beneficiarios del IPES.
 - c. Se sugiere la evaluación, por parte del Director General, del *“Artículo 13.—Defensor de la ciudadanía: en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal”*, del Capítulo III Defensor del Ciudadano, del Decreto 847 del 30 de Diciembre de 2019, con objeto de determinar la necesidad y pertinencia para delegar como Defensor(a) del Ciudadano a un servidor público del más alto nivel que ocupe un cargo directivo o asesor un área misional o estratégica del IPES.
- 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.
- a. Realicé verificación del seguimiento semanal al SDQS que se adelanta por proceso de Servicio al Usuario, así como el envío a las diferentes áreas responsables de la gestión de SDQS de la Entidad
 - b. Realicé verificación de la elaboración y publicación de los informes de SDQS y Digiturno en la página web de la entidad.
- 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.

En mi calidad de Defensora del Ciudadano adelanté verificación de la actualización de la guía de trámites y servicios y la actualización permanente de la página web de la Entidad.

- 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

En mi calidad de Defensora del Ciudadano verifiqué la publicación de la información a tener disponible para los ciudadanos en la página web de la Entidad; durante la emergencia por la pandemia de Coronavirus COVID 19 se


evidencio la actualización permanente de la información en los diferentes canales de comunicación que tiene destinado para tal fin el IPES.

- 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:

Se evidenció en la página web de la entidad la publicación del informe del I Semestre del 2020 del Defensor del ciudadano en el link: http://www.ipes.gov.co/images/informes/Informe_defensor_del_ciudadano/Informe_Defensor_del_Ciudadano_I_Semestre_2020.pdf

Defensora del ciudadano:


GLORIA JOSEFINA CÉLIS JUTINICO

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	Cristian Leandro Buitrago – CPS SAF No. 051/2020	Original Firmado 	16-12-2020
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma de la <u>Defensora del Ciudadano</u> del Instituto para la Economía Social IPES			

