

## INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO II SEMESTRE DE 2018

La defensora del Ciudadano del Instituto para la Economía Social se permite presentar informe de la gestión realizada en el Segundo 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 05 de Enero 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 la entidad durante el Segundo Semestre de 2018.

Se estableció el comportamiento de los requerimientos ciudadanos, el registro de los mismos en el SDQS, verificando así lo establecido en el Decreto 531 de 2010; así mismo se revisó la tipología y los subtemas por los cuales se realiza la mayor cantidad de requerimientos.

Se evidencian dificultades en la implementación y respuesta debidos a la implementación del aplicativo Bogotá Te Escucha de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que es la herramienta de gestión por medio de la cual se realiza el seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía en el Distrito Capital.

Se evidenció la gestión que se realiza desde Servicio al Usuario en el seguimiento a la respuesta de las dependencias del Instituto:

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

- En respuesta a solicitud del veedor distrital, Dr. Juan Carlos Rodríguez Arana el 28/08/2018, se evidenció el cumplimiento a la implementación del Decreto 197 de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*, seguimiento que se continuó adelantando durante el segundo semestre de 2018.
  - 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 32 seguimientos semanales al SDQS durante 2018, realizados por servicio al usuario del Instituto, que fueron remitidos a las diferentes áreas de la entidad; este seguimiento permitió 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 de los informes de SDQS y Digiturno en la página web de la entidad en los tiempos establecidos.
- 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.
- 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 semestral de SDQS a corte Junio y el correspondiente al trimestre Julio –Septiembre de 2018, que se encuentra publicado en el link de transparencia del IPES en la dirección electrónica:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DEFENSOR DEL CIUDADANO

<http://www.ipes.gov.co/index.php/gestion-institucional/instrumentos-de-gestion/informacion-de-pqrs-y-denuncias>

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; adelantando las siguiente acciones:

- Trámite y seguimiento a requerimientos recibidos del Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, Dr. Rubén Riaño Cocknub.
- Seguimiento a los requerimientos solicitados por los usuarios en relación a respuestas de fondo a sus solicitudes.

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](http://www.ipes.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CALLE 73 N° 11-66  
BOGOTÁ D.C. 110001

Calle 73 N° 11-66  
PBX. 2976030  
Línea Gratuita  
018000124737  
[www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS