

**INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL**  
**PLAN DE ACCIÓN DEFENSORA DEL CIUDADANO 2021**

Función	Actividad	Tareas	Evidencias	Frecuencia	Fecha inicial	Fecha final	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	
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 del Ciudadano.	Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante la Defensora del Ciudadano.	Consolidado del seguimiento a las peticiones formuladas por la ciudadanía	Permanente	1/01/2021	31/12/2021														
		Atención a la ciudadanía en los horarios establecidos para tal fin.	Lineamiento de horario de atención al ciudadano	Permanente	1/01/2021	31/12/2021														
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.	Remitir a la dirección General el informe de gestión del defensor del ciudadano con recomendaciones, de acuerdo con los resultados de la misma	Radicar el informe de Gestión del Defensor del Ciudadano a la Dirección General.	Informes Defensor del Ciudadano publicado en la pagina web	Semestral	1/01/2021	31/01/2022														
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.	Seguimiento a la elaboración y publicación del Informe Semestral de SDQS IPES	Verificación de la elaboración y publicación del Informe Semestral de SDQS IPES en la página web de la Entidad.	Publicación del informe Semestral de SDQS IPES	Semestral	1/01/2021	31/01/2022														
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.	Promover los de derechos y deberes de la ciudadanía y la actualización en los canales de interacción con esta	Verificar la actualización de la guía de tramites y servicios y la actualización permanente de la página web de la entidad	PE02-PD002 V1 Publicación de contenidos en la página web www.ipes.gov.co	Trimestral	1/01/2021	31/12/2021														
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.	Promover el uso de los canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	Verificar la disponibilidad de los diversos canales de comunicación del IPES con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sistema de turnos – DIGITURNO</li> <li>* Página WEB – Guía de Trámites y Servicios (www.ipes.gov.co).</li> <li>* Chat Institucional.</li> <li>* Correo Electrónico Atención Usuario (sausuario@ipes.gov.co).</li> <li>* Correo Electrónico para Radicación de Documentos (gestiondocumental@ipes.gov.co)</li> <li>* Correo electrónico para notificaciones judiciales: sjuridicac@ipes.gov.co</li> <li>* Redes Sociales :</li> <li>* Twitter:@IPESBogota</li> <li>* Facebook:IPESBogota</li> <li>* Instagram:ipesbogota</li> </ul>	Trimestral	1/01/2021	31/12/2021														
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.	Informe de Gestión	Elaborar y presentar a la Dirección General un informe semestral en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente.	Informes Defensor del Ciudadano.	Semestral	1/01/2021	31/01/2022														
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.	Seguimiento a la elaboración y publicación del informe y análisis de las encuestas de percepción de satisfacción de los beneficiarios	Verificación de la elaboración y publicación del Informe y análisis de las encuestas de percepción de satisfacción de los beneficiarios	Publicación del informe y análisis de las encuestas de percepción de satisfacción de los beneficiarios	Anual	1/01/2021	31/01/2022														

  
MARTHA ELIZABETH TRIANA LAVERDE  
DEFENSORA DEL CIUDADANO