


INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES

PLAN DE ACCIÓN DEFENSORA DEL CIUDADANO 2018

| ACTIVIDAD  | TAREAS   | EVIDENCIA                                 | Frecuencia                              | Fecha Inicial | Fecha Final | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DC | ENE |  |
|--|--|---|---|---------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|--|
| Divulgar la figura de la Defensora del Ciudadano del IPES  | Solicitar a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación, por medio de Ordenes del FO-039 Orden de Servicio y/o Apoyo, de las actualizaciones de información pertinente y necesaria del Defensor del Ciudadano en la Página web de la entidad | FO - 039<br>Página web                    | Permanentes según necesidad             | 01/01/2018    | 31/12/2017  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |     |  |
| Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el IPES.                | 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.  | Actas de seguimiento                      | Semestral                               | 01/07/2018    | 31/01/2019  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |     |  |
| Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la Defensora de la Ciudadanía. | Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante la Defensora de la Ciudadanía.  | Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. | Permanente                              | 01/01/2018    | 31/12/2018  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |     |  |
|  | Atención presencial a la ciudadanía.   | Comunicaciones a las diferentes áreas     | Una vez por semana o cuando se requiera | 01/01/2018    | 31/12/2018  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |     |  |
| 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.  | Informe                                   | Semestral                               | 01/06/2018    | 31/12/2018  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |     |  |

  
 Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo  
 Defensora del Ciudadano