

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES

PLAN DE ACCIÓN DEFENSORA DEL CIUDADANO 2020

		2020												
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
FUNCIÓN	ACTIVIDAD	TAREAS	EVIDENCIA	Frecuencia	Fecha Inicial	Fecha Final								
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.	Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante la Defensora de la Ciudadanía. Atención presencial a la ciudadanía en los horarios establecidos para tal fin.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Permanente	1/01/2020	31/12/2020								
2. Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la Defensora de la Ciudadanía.	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	Una vez por semana o cuando se requiera	1/01/2020	31/12/2020								
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	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 Bogotá Te Escucha.	Verificación del seguimientos semanales al SDQS por parte del proceso de Servicio al Usuario y su remisión a las diferentes áreas de la Entidad	Acta de reunión de verificación del seguimiento que realiza el proceso de Servicio al Usuario	Semestral	1/01/2020	31/12/2020								
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	Garantizar la promoción de derechos y deberes de la ciudadanía y la actualización en los canales de interacción con ésta.	Seguimiento a la elaboración y publicación de los informes de SDQS y Digiturno en la página web de la entidad en los tiempos establecidos. Verificar la actualización de la guía de trámites y servicios y la actualización permanente de la página web de la Entidad.	Acta de verificación de la actualización de los sitios web: http://www.ipes.gov.co/indicadores/gestion-institucional/instrumentos-de-gestion/informacion-de-pors-y-denuncias http://www.ipes.gov.co/indicadores/gestion-institucional/instrumentos-de-gestion/informacion-de-pors-y-denuncias denuncias/usuarios-atendidos-y-promedio-de-calificacion-digiturno, con el profesional de Servicio al usuario.	Mensual	1/01/2020	31/12/2020								
			Actas de seguimiento trimestrales con Servicio al Usuario	Trimestral	1/04/2020	31/01/2021								

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	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 Página web link: http://www.ipes.gov.co/indicadores/informacion-de-interes/servicios-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano	Permanentes según necesidad	1/01/2018	31/12/2017									
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 refleje el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente.	Informes Defensor del Ciudadano	Semestral	1/07/2020	31/01/2021									

Vivian Bernal I

Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo
Defensora del Ciudadano

Elaboró:	Unel Alexis Aguado - OPS SAF No. 5832/018	FIRMA	FECHA
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			