

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO 1 DE FEBRERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

La defensor del Ciudadano del Instituto para la Economía Social se permiten presentar informe de la gestión realizada en el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 30 de junio de 2020, 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 realizo 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 13 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.
 - b. Atención presencial a la ciudadanía en los horarios establecidos para tal fin: La Defensora del Ciudadano estuvo en disponibilidad para prestar atención a la ciudadanía los días martes en horario de 2 a 5:30 pm hasta el inicio del aislamiento obligatorio establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 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. Socializar los lineamientos que se establezcan en las reuniones o mesas de trabajo propuestas y expresamente a las ayudas y gestión destinadas a vendedores ambulantes en los canales de contacto y comunicación de los comerciantes y usuarios del IPES.
 - c. Establecer un mecanismo de atención y concertación permanente durante la pandemia, destinado a la atención prioritaria de los vendedores ambulantes inscritos en el IPES, con objeto de mitigar el impacto de la pandemia.
 - d. 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. La verificación antes mencionada se adelantó por medio de reunión con el profesional de Servicio al Usuario. (Acta Anexa).
 - b. Realicé verificación de la elaboración y publicación de los informes de SDQS y Digiturno en la página web de la entidad. (Acta Anexa)
- 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. (Acta Anexa)
- 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 II Semestre del Defensor del ciudadano en el link: [http://www.ipes.gov.co/images/informes/Informe_defensor_del_ciudadano/Informe Defensor del Ciudadano II Semestre 2019.pdf.pdf](http://www.ipes.gov.co/images/informes/Informe_defensor_del_ciudadano/Informe_Defensor_del_Ciudadano_II_Semestre_2019.pdf.pdf)).

Defensora del ciudadano:

(ORIGINAL FIRMADO)

Bajo gravedad de juramento declaro la real existencia de los documentos debidamente suscritos

GLORIA JOSEFINA CELIS JUTINICO

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	Cristian Leandro Buitrago – CPS SAF No. 051/2020	Original Firmado	23-07-2020
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			

Tema: Verificación del seguimiento e informes de -la PLATAFORMA BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS, Digiturno y actualización de la Guía de Trámites y servicios de la Entidad.

Hora inicial: 2:00 pm

Hora Final: 3:00 pm

Lugar y fecha: Reunión Virtual. Julio 06 de 2020.

Objetivo: Verificar el seguimiento semanal a - LA PLATAFORMA BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS y actualización de la guía de trámites y servicios que se adelanta por parte del proceso de Servicio al Usuario, de acuerdo con 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.

Agenda:

1. Verificación de los seguimientos semanales a la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA por parte del proceso de Servicio al Usuario y su remisión a las diferentes áreas responsables de la gestión de solicitudes hechas a la Entidad
2. Seguimiento a la elaboración y publicación de los informes de PQRS y Digiturno en la página web de la entidad en los tiempos establecidos.
3. Verificar la actualización de la Guía de Trámites y Servicios y la actualización permanente de la página web de la Entidad.

Desarrollo:

1. Verificación de los seguimientos semanales a la PLATAFORMA BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS por parte del proceso de Servicio al Usuario y su remisión a las diferentes áreas de la Entidad:

La Defensora del Ciudadano realizó revisión de los seguimientos semanales que adelantó el proceso de servicio al usuario, verificando con la profesional de servicio al usuario que al corte del período de febrero a junio 30 de 2020 ninguna de las áreas funcionales de la Entidad tiene solicitudes vencidas.

2. Seguimiento a la elaboración y publicación de los informes de LA PLATAFORMA BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS o PQRS y Digiturno en la página web de la entidad en los tiempos establecidos.

La defensora del ciudadano, verificó con la profesional de servicio al usuario la elaboración y publicación de los informes en los links

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

<http://www.ipes.gov.co/index.php/gestion-institucional/instrumentos-de-gestion/informacion-de-pqrs-y-denuncias/usuarios-atendidos-y-promedio-de-calificacion-digiturno> a junio 30 de la PLATAFORMA BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS o PQRS y Digiturno.

3. Verificar la actualización de la guía de trámites y servicios y la actualización permanente de la página web de la Entidad.

La defensora del ciudadano, verificó con la profesional de servicio al usuario Luz Stella Gómez Nossa, la actualización de la Guía de Trámites y Servicios y la actualización permanente de la página web de la Entidad, encontrando que refleja los trámites y ofertas que el IPES realiza a la ciudadanía, en el link <http://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/guia-de-tramites-y-servicios>

Conclusiones:

1. A junio 30 de 2020 ninguna de las áreas funcionales de la Entidad tiene solicitudes vencidas
2. Se encuentran publicados los informes de PQRS y Digiturno a junio 30 del 2020.
3. La Guía de Trámites y Servicios se encuentra actualizada en la página web de la Entidad, y refleja los trámites y ofertas que el IPES realiza a la ciudadanía.

Compromisos	Responsables	Fechas

Nombre	Entidad	Correo	Teléfono	Firma
Gloria Josefina Celis Jutinico Defensora del Ciudadano	IPES	gjelisj@ipes.gov.co	Ext 125	Original Firmado
Luz Stella Gómez Nossa Profesional Universitario Servicio al Usuario	IPES	lsgomezn@ipes.gov.co	Ext 320	Original Firmado
Próxima reunión	Fecha	Hora	Lugar	