

# INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## Julio a diciembre 2023

INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

BOGOTÁ, ENERO 2024

PA03-FO-022  
V10

Página 1 de 11



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Calle 19 N° 10-44  
PBX. (+57)  
2976030  
Línea Gratuita  
018000124737  
[www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co)

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con la Resolución 211 del 23 de mayo de 2023, por medio de la cual se delega la función de Defensor (a) del Ciudadano (a) del Instituto para la Economía Social -IPES, al cargo de Subdirector (a) de Formación y Empleabilidad. En el presente documento se presenta el informe de gestión de la Defensora de la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2023. Se hace claridad que la gestión adelantada en las vigencias anteriores se encuentra publicada en la página web institucional en el link de servicio al ciudadano <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>.

PA03-FO-022  
V10

Página 2 de 11



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Calle 19 N° 10-44  
PBX. (+57)  
2976030  
Línea Gratuita  
018000124737  
[www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co)

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

### 1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía*

#### 1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

##### Acciones y resultados:

La Entidad realiza el reporte trimestral del seguimiento al avance del Plan de Acción de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía a la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los avances pertinentes al tercer trimestre fueron reportados el 30 de septiembre de 2023 y el informe final el 17 de enero de 2024, garantizando el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Acción.

Enlace de acceso a la información: <https://ipes.gov.co/index.php/4-3-plan-de-accion/plan-de-accion>

#### 2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

##### Acciones y resultados:

Dentro del Plan de Acción de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía se encuentra descrito el presupuesto para la vigencia 2023 enfocado a desarrollar las actividades definidas de atención a la población.

Enlace de acceso a la información: <https://ipes.gov.co/index.php/4-3-plan-de-accion/plan-de-accion>

#### 3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

##### Acciones y resultados:

La Entidad tiene establecido en el Plan de Acción del proceso de Servicio al Ciudadano el seguimiento a la oportunidad de la respuesta de PQRS que ingresan a la plataforma Bogotá Te Escucha y la actualización mensual de la guía de trámites y



servicios, esto relacionado con las metas del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Enlace de acceso a la información: <https://ipes.gov.co/index.php/4-3-plan-de-accion/plan-de-accion>

4. **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

Resolución 104 de 2022, por la cual se adopta el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaria General, en el Instituto para la economía social IPES. Enlace de acceso a la información: <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/politicas-publicas-distribales-servicios-al-ciudadano>.

5. **Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

**Acciones y resultados:**

La Entidad realiza el seguimiento para brindar un servicio con calidad, oportunidad y calidez a los ciudadanos, desde el Plan de Acción Institucional, Riesgos de Gestión y el formulario FURAG.

6. **Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

**Acciones y resultados:**

El proceso de verificación de racionalización de tramites en la entidad, se desarrolla desde la Segunda línea de defensa del MIPG, Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico articulando con el SUIT - Sistema Único de Información de Tramites de la Función Pública. El cual se encuentra en el siguiente Link: <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/suit-sistema-unico-de-informacion-de-tramites>



**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.**

**1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

**Acciones y resultados:**

La Entidad realiza el reporte trimestral del seguimiento al avance del Plan de Acción de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía a la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los avances a corte 31 de diciembre de 2023 fueron reportados en el mes de enero de 2024 y fueron publicados en la página web del IPES dentro de los términos y tiempos establecidos. Igualmente, en el Plan de Acción del proceso de Servicio al Usuario se hace seguimiento a la oportunidad de la respuesta de PQRS que ingresan a la plataforma Bogotá Te Escucha.

Enlace de acceso a la información: <https://ipes.gov.co/index.php/4-3-plan-de-accion/plan-de-accion>

**2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales**

**Acciones y resultados:**

Dentro de las acciones de mejoramiento de la calidad de las respuestas se realiza lo siguiente:

- Seguimientos semanales a las diferentes dependencias misionales que tienen a cargo las peticiones que registran los ciudadanos en la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Se realizan mesas de trabajo trimestrales en las cuales se analiza los resultados de la calidad de las respuestas remitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor con el objeto de dar cumplimiento a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del sistema.



- Se programan capacitaciones con la plataforma Bogotá te escucha para fortalecer los conocimientos de la misma y realizar las asignaciones respectivas de manera oportuna.

3. **Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

**Acciones y resultados:**

Dentro de la Administración del Riesgo que adelanta la entidad, se encuentra la identificación y control de los riesgos de gestión y corrupción asociados al proceso de servicio al ciudadano, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional del IPES en el link de transparencia y acceso a la información pública componente 4.3 Plan de acción.

Enlace de acceso a la información: <https://www.ipes.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

4. **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

Durante la vigencia 2023 se aplicó adecuadamente lo dispuesto en la Resolución 274 de 2022, "Por la cual se adopta el Modelo de Operación por Procesos (MOP) del Instituto para la Economía Social, se deroga la resolución 519 de 2021 y se dictan otras disposiciones". Se incluye el proceso de apoyo de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, como parte de la gestión adelantada por el IPES, se adoptó mediante resolución 336 de 2020 "la Ruta de Atención Integral al ciudadano del Instituto para la Economía Social — IPES" implementado en el Documento Estratégico 050 Modelo de Ruta de Atención Integral al Ciudadano.

5. **Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

**Acciones y resultados:**

La Entidad realiza el seguimiento para brindar un servicio con calidad, oportunidad y calidez a los ciudadanos, desde el Plan de Acción Institucional, Riesgos de Gestión y el formulario FURAG el cual fue reportado oportunamente.



**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.**

Durante la vigencia 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó los seguimientos y levantamiento de los informes correspondientes, identificando las problemáticas que vienen siendo resueltas por la entidad. En los informes mencionados se aplican los siguientes componentes coherentes con el Plan de Acción dispuesto.

- Total, peticiones mensuales recibidas por entidad
- Tipologías o modalidades
- Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso
- Total, peticiones trasladadas por no competencia
- Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia
- Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo
- Participación por estrato
- Calidad del requirente y tipo de requirente
- Conclusiones y recomendaciones

Enlace de acceso a la información: <https://ipes.gov.co/index.php/4-3-plan-de-accion/plan-de-accion>

**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:**

**1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

La entidad cuenta con el procedimiento PE02-PD-002 V1 Publicación de contenidos en la página web del IPES, el cual establece las actividades necesarias para la publicación y administración de la página del Instituto para la Economía Social – IPES, con el fin de contar con un canal de comunicación efectivo entre el público externo y la Entidad, atendiendo a su vez la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



Enlace de acceso a la información: <https://ipes.gov.co/index.php/entidad/procesos-y-procedimientos/documentos-mapa-2022/category/157-2-procedimientos>

2. **Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

**Acciones y resultados:**

El 31 de julio el IPES llevó a cabo la Jornada de Inducción y Reinducción 2023 donde la Oficina de Servicio al Ciudadano expuso temas relacionados con las políticas de servicio al ciudadano vinculantes a los funcionarios y contratistas de la entidad, dicha jornada se realizó de manera virtual.

3. **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

El 14 de septiembre se llevó a cabo la capacitación de reportes Bogotá te escucha con el objetivo de dar a conocer el uso y manejo del módulo para la generación de reportes en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Dicha capacitación se realiza periódicamente y generó como resultado al afianzamiento en el manejo de este aplicativo por parte de los servidores del IPES.

Los días 18 y 19 de octubre se realizaron las sesiones de entrenamiento y capacitación en Digiturno con el propósito de actualizar los conocimientos en el manejo de esta herramienta que arrojó como resultado una mayor eficiencia en la prestación de los servicios al ciudadano.

4. **Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

**Acciones y resultados:**

El IPES actualiza constantemente el botón “accesibilidad” (www.ipes.gov.co, parte inferior derecha página de inicio) con la información pertinente para garantizar el adecuado acceso a las personas con y en situación de discapacidad.





**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.**

**1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

Como estrategia de la Entidad para la atención de la ciudadanía se cuenta con:

- El sistema de turnos – DIGITURNO que genera organización y optimización en los tiempos de espera de los usuarios.
- En la página web [www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co), se cuenta con los siguientes canales virtuales para el servicio a la ciudadanía:
  - ✓ Página WEB – Guía de Trámites y Servicios ( [www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co) ).
  - ✓ Chat Institucional.
  - ✓ Correo Electrónico para radicación de denuncias por corrupción. ([ipestransparente@ipes.gov.co](mailto:ipestransparente@ipes.gov.co)).
  - ✓ Correo Electrónico para Radicación de correspondencia interna y externa ([gestiondocumental@ipes.gov.co](mailto:gestiondocumental@ipes.gov.co))
  - ✓ Correo electrónico para notificaciones judiciales: [sjuridicac@ipes.gov.co](mailto:sjuridicac@ipes.gov.co)
- Redes Sociales:
  - ✓ Twitter: @IPESBogota
  - ✓ Facebook: IPESBogota
  - ✓ Instagram: ipesbogota

**2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

**Acciones y resultados:**

El instituto participa con la publicación y actualización de sus trámites y servicios en la plataforma de la Guía de trámites y Servicios del Distrito, el cual cuenta con el link <https://hemi.ipes.gov.co/publica/consulta-beneficiario> de acceso al registro individual



de vendedores RIVI para realizar la consulta virtual respectiva, mediante el número de identificación del ciudadano.

3. **Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

**Acciones y resultados:**

En la página web institucional [www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co), se encuentra los links de acceso (parte inferior página de inicio) a las diferentes entidades del distrito con el fin de que el ciudadano cuente con una información general de los tramites distritales.

4. **Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

**Acciones y resultados:**

En la página web institucional en el link de servicio al ciudadano se encuentra el acceso al sistema distrital para gestión de peticiones Bogotá Te Escucha y se promovió mediante campaña dirigida a los ciudadanos “conoce la plataforma Bogotá Te Escucha”

Enlace de acceso a la información: <https://bogota.gov.co/sdqqs/>

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.***

*En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.*

Los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link de servicio al ciudadano.

Enlace de acceso a la información: <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano>

7. ***Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas***

1. **Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**



### Acciones y resultados:

En la presente vigencia el IPES continúa apoyando a la población sujeto de atención en las diferentes ofertas de servicio.

### 2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

#### Acciones y resultados:

El 30 de junio y el 28 de noviembre de 2023, la Subdirección de Formación y Empleabilidad participó en la comisión intersectorial de servicio al ciudadano liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las instalaciones del Archivo Distrital de Bogotá

### CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- El defensor del ciudadano ha garantizado la efectiva prestación de los servicios del IPES y las Políticas Distritales Públicas de Servicio al Ciudadano.
- Durante la vigencia 2023 considerando que el nivel de usuarios atendidos ha crecido significativamente desde la oficina de servicio al ciudadano se han atendido todos los requerimientos y se han desarrollado los seguimientos pertinentes a las solicitudes de la ciudadanía.
- El IPES se fortalece constantemente para efectos de brindar un mejor servicio desde la oficina de servicio al ciudadano hasta los servicios ofrecidos por parte de los procesos misionales.

Defensora del ciudadano:



**SONIA YOLANDA OSPINA CONTRERAS**

