

Reporte Año 2025 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

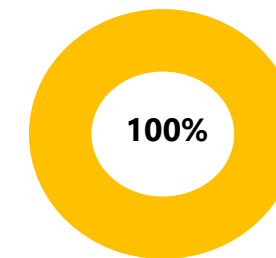
Instituto Para la Economía Social - IPES



Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

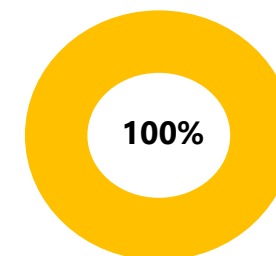


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

A través del Informe de Gestión, la entidad da a conocer las metas establecidas y ejecutadas frente a las políticas, planes y estrategias que impactaron o tienen relación con el servicio a la ciudadanía, como es el caso de: PTEP, donde para el producto 4.2.7. se socializa lo referente a esquemas anticorrupción y transparencia en el módulo de cultura ciudadana; y para el producto 4.2.8, se realizaron mesas de trabajo sectoriales con propuestas como creación de personaje de marca y diseño de pieza gráfica para conmemorar fechas de lucha contra la corrupción. Por otro lado, la Estrategia de racionalización de trámites, en la que se definieron acciones específicas orientadas a optimizar y simplificar los procedimientos internos, fortaleciendo así la eficiencia, accesibilidad y oportunidad en la prestación del servicio a la ciudadanía. Además, se implementó el Plan Estratégico de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, como escenario para resolver dudas sobre el funcionamiento y oferta de servicios.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



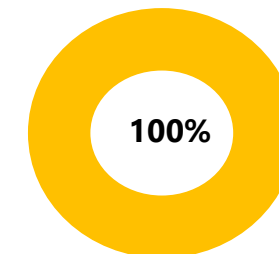
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se realizó el Relacionamiento Integral con la ciudadanía, a través de la disposición, fortalecimiento y continuidad de los espacios de participación ciudadana generados para atender las necesidades de la ciudadanía y sus requerimientos en relación con la oferta institucional de la entidad. Algunos de los escenarios fueron: Espacios de Diálogo social, Rendición de cuentas para realizar control de la gestión pública y presentación del portafolio de servicios integral.

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

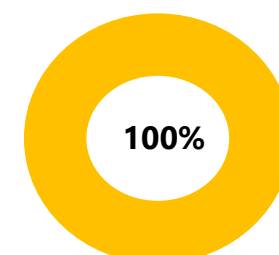


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el relacionamiento con la ciudadanía, la entidad ejecutó un presupuesto total de \$768.839.488, correspondiendo la suma de \$160.125.488 al pago de salarios y prestaciones sociales del personal de planta que, en desempeño de sus funciones, tiene la responsabilidad de atención a la ciudadanía. De otro lado, la suma de \$608.714.000 para la contratación de prestación de servicios, a partir del proyecto 7932 bajo las metas 01. Fortalecer el 100% del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG con la participación de cada una de sus políticas, y 02. Promover la mejora continua en el 100% de los servicios a través de mecanismos de participación ciudadana.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



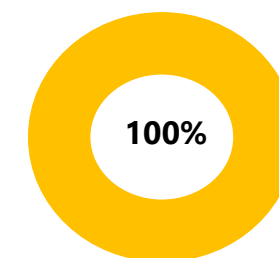
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad contó con estrategias de comunicación que incluyen el fortalecimiento de acciones para promover el lenguaje claro y la accesibilidad a la información, a través de piezas gráficas y la actualización del manual de comunicaciones.

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

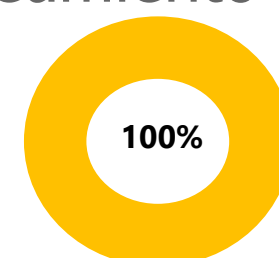


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La entidad mantiene actualizada la publicación de sus canales de denuncia y protección al denunciante a través de la página web disponible permanentemente. Además, promociona su uso a través de canales internos y externos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3

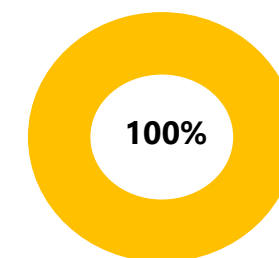


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Se realizaron recomendaciones para la atención adecuada, idónea y oportuna de peticiones, a través de varias herramientas, como son: Requerimientos internos a las áreas misionales de la entidad con el objeto de realizar el seguimiento a la Ruta de Atención Integral de Servicio al Ciudadano, y Recordatorios periódicos semanales mediante correo electrónicos a las dependencias internas responsables de atención de PQRS recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se realizaron informes trimestrales con el análisis realizado frente a las peticiones recibidas por la entidad a través de los diferentes canales dispuestos, identificando temas de interés y acciones de mejora. Informes que igualmente fueron publicados oportunamente en la página web de la entidad para conocimiento de la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

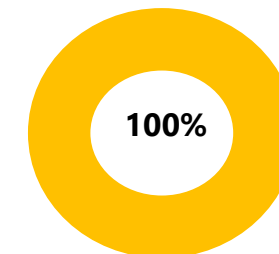


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

LEIDY MIREYA PACHÓN BAQUERO
Subdirectora Administrativa y Financiera - Defensora de la ciudadanía
Impachonb@ipes.gov.co
Tel. 601 4841930 ext. 120

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

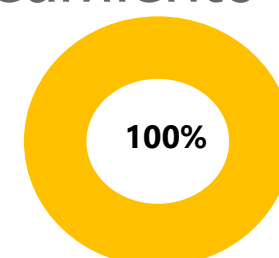


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se establecieron diversas estrategias para la divulgación y comunicación de derechos, deberes y canales de atención, como: Ferias institucionales temporales, promoción de canales de atención a través de la página web y piezas gráficas difundidas a nivel interno y externo.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



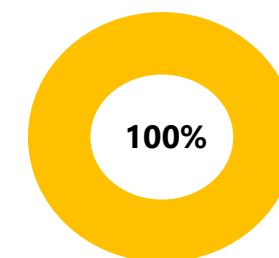
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se fomentó la participación de servidores públicos y contratistas en espacios de capacitación relacionados con el servicio a la ciudadanía, difundiendo y promoviendo conocimientos en: lenguaje de señas, participación ciudadana, manual de servicio al ciudadano, protocolos de aprovechamiento, comunicación asertiva, entre otros.

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

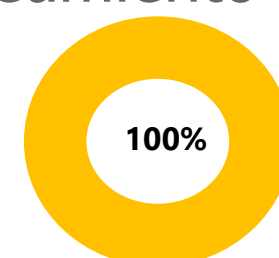


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se fomentó la participación de servidores públicos y contratistas en las jornadas de capacitación promovidas por la Secretaría General para mejorar el uso de la plataforma "Bogotá te escucha" y demás escenarios de interacción con la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1

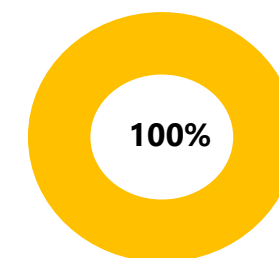


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La entidad realizó la publicación y actualización de sus canales atención a la ciudadanía, virtuales y presenciales, a través de la página web disponible permanentemente.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

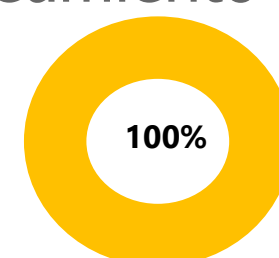


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se realizó seguimiento al cumplimiento de la Estrategia institucional de racionalización y digitalización de trámites, realizando a su vez, la respectiva publicación en la página institucional de la entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



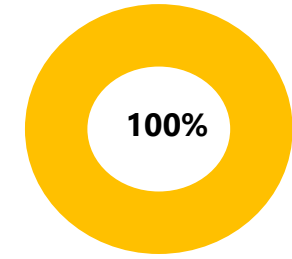
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de la ciudadanía participó en las reuniones de Comité de Gestión y Desempeño, en las que se expusieron temas referentes al relacionamiento con la ciudadanía, incluyendo la aprobación de estrategias y planes cuyo proposito apunta al mejoramiento y fortalecimiento de la atención.

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La Defensoría de la ciudadanía tuvo participación en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el 11 de diciembre de 2025.