## SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

### PLAN DE ACCIÓN DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANIA 2023 (Basado en el Decreto Distrital 847 de 2019 y Resolución No. 1107 de 2021)

| ACTIVIDAD | TAREAS | RESPONSABLE | EVIDENCIA | Frecuencia | Fecha Inicial | Fecha Final | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Realizar seguimiento y verificación a la implementación de la Politica Publlica Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS. | 1.Realizar seguimiento al componente de atención a la ciudadanía en los siguientes aspectos:<br>1.1.Planes de mejoramiento internos y externos y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la Ciudadanía.<br>1.2. Actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía.<br>1.3.Recursos asignados para la prestación del servicio a la ciudadanía en la SDIS.<br>1.4. Cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Atención a la ciudadanía, de competencia de la SDIS. | Defensora de la Ciudadania / Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía | 1.Un (1) Documento con recomendaciones dirigido al representante legal de la entidad y al líder del proceso, conforme a reporte de información entregado por el equipo SIAC, referente a avances en las acciones formuladas para fortalecer el servicio a la Ciudadanía.<br>. | Semestral | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | |
| 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. | 2. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadania sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore el servicio de atención a la ciudadanía.<br>3.Realizar recomendaciones 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. | Defensora de la Ciudadania / Servicio Integral de Atención a la Ciudadania SIAC | 2 y 3.Un (1) Documento con recomendaciones dirigido al representante legal de la entidad y al líder del proceso, con base en el Informe elaborado por el equipo SIAC frente al trámite de requerimientos ciudadanos | Semestral | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | |
| Realizar informe de gestión Defensoria del Ciudadano | 4.Realizar dos(2) informes de gestión semestral que contengan lo requerido en el Decreto 847 de 2019 y la Resolucion 1107 de 2021, que será entregado al representante legal de la entidad, a la Secretaria General de la Alcaldia Mayor de Bogotá y a la Veeduria Distrital. | Defensora de la ciudadanía | 4. Un(1) Informe de gestión públicado en la pagina Web de la entidad. | Semestral | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | |
| Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadania | 5.Diseñar e implementar estrategia semestral para dar a conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía de la SDIS a través de los canales de interacción (Pagina WEB, mailing, redes sociales). | Oficina Asesora de Comunicaciones,OAC | 5. Un (1) Informe de diseño e implementacion de la estrategia suscrito por el Jefe(a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC, que contenga métricas de las públicaciones en redes sociales y y demás información relevante, . | Semestral | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | |
| | 6.Socializar la Figura del Defensor de la Ciudadanía mediante la gestión realizada por los referentes locales SIAC con ciudadanía vinculada a los servicios y modalidades de atención prestados por la SDIS a través de la estrategia "Informate". | Servicio Integral de Atención a la Ciudadania, SIAC | 6.Un (1) reporte suscrito por el Líder SIAC, que contenga los temas abordados, número de ciudadanos participantes por localidad, sugerencias realizadas y registros fotográficos. Esta Actividad estará sujeta a programación de socializaciones a la ciudadanía por parte del equipo SIAC. | Semestral | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | |
| | 7. Divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía con ciudadania y servidores públicos. | Defensora de la Ciudadania, OAC | 7. Publicaciones en los canales de interacción SDIS y/o Presentaciones PPT, Planillas de asistencias, Registro fotograficos, Piezas graficas. | Semestral | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | |
| Promover estrategias para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el mejorar el servicio a la ciudadanía. | 8. Realizar recomendaciones para que la entidad implemente un plan de virtualización de tramites, la integración del sistema de información AZ digital con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha,. | Defensora de la Ciudadania | 8.Documento con recomendaciones y sugerencias suscrito por la Defensoria y/o actas de Mesas de trabajo. | Semestral | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Realizar el analisis de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios a la Defensoria de la Ciudadania | 9.Solicitar a las Dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social y a los ciudadanos, la información que sea necesaria para atender los requerimientos .<br>10.Dar respuesta dentro de los términos señalados por la Ley sobre el trámite de los requerimientos de la ciudadanía en la entidad, cuando estos sean tramitados por el (la) defensor (a) ciudadanía. | Defensora de la Ciudadania | 9. Archivo digital de peticiones ciudadanas con la trazabilidad del caso.<br>10.Carpeta de notificación de alerta por vencimiento de terminos. | Mensual | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | | |
| | 11.Procedimiento de atencion a los requerimientos ciudadanos allegados a la Defensoria de la Ciudadania. | Defensora de la Ciudadania | 11. Procedimiento aprobado. | Unica | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | | |
| | 12. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, atendidos por el (la) defensor (a) de la ciudadanía.<br>13. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información | Defensora de la Ciudadania | 12.Un (1) Informe semestral que contenga un análisis cuantitativo y cualitativo del trámite de requerimientos atendidos por la Defensoría. 13.Archivo digital de peticiones ciudadanas. | Mensual | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar un Informe de Buenas Practicas | 14. Elaborar un informe de las buenas practicas implementadas por la Entidad para mejorar la prestación del servicio. | Defensora de la Ciudadania | 14. Un(1) informe anual de buenas practicas. | Anual | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | | |
| Participar en instancias sectoriales e intersectoriales de Servicio a la Ciudadania | 15. Participar en las mesas de trabajo convocadas por la Comisión intersectorial de Atención a la Ciudadania | Defensora de la Ciudadania, Lider SIAC | 15.Actas y Planillas de asistencia a la Comisión. | Semestral | 1/02/23 | 31/01/24 | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **Elaboró** | **Revisó** |
| **NOMBRE Y CARGO** | Marcela Medina Avella<br>Defensora de la Ciudadania | Marcela Medina Avella<br>Defensora de la Ciudadanía | |
| | | Alejandra Maldonado<br>Jefa Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC | |
| | | Líder Equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC | |