

PLAN DE ACCIÓN DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANÍA 2025 (Decreto Distrital 847 de 2019, Resolución 216 de 2024 y Resolución 2345 de 2025)

| ACTIVIDAD | Tarea | Responsable | Meta / Evidencia | Frecuencia | Indicador | Fecha | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 1. 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. Elaborar y remitir recomendaciones a la alta Dirección de la Secretaría Distrital de Integración Social frente a las oportunidades de mejora en relación al cumplimiento de la política del servicio al ciudadano. 2. Emitir Recomendaciones para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política y con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad. 3. Emitir Recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales. 4. Realizar seguimiento y recomendaciones frente a los lineamientos y ruta de denuncias frente a la Directiva 005 de 2023. | Defensora de la Ciudadanía | Realizar (2) documentos en el marco del seguimiento y recomendaciones que contribuyan a fortalecer la interacción entre la ciudadanía y la Entidad. | Semestral | Documentos socializados | 31/12/25 | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| 2. Diseñar e implementar estrategias de divulgación sobre los Derechos y Deberes de la Ciudadanía como la utilización de los canales del servicio a la ciudadanía dispuesto por la SDIS | 1. Elaborar y divulgar a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y en articulación con el Grupo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía piezas comunicativas sobre Derechos y Deberes de la ciudadanía así como la utilización de los canales del servicio a la ciudadanía dispuesto por la SDIS. | Defensora de la Ciudadanía / Servicio integral de Atención a la Ciudadanía / | Publicación de (4) piezas comunicativas | Semestral | Numero de piezas comunicativas socializadas | 31/12/25 | | | | | | 2 | | | | | | | 2 |
| 3. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera Secretaría General y la Veeduría Distrital | 1. Elaborar el informe semestral del Defensor de la Ciudadanía con los resultados de su gestión. 2. Publicar el informe del defensor al ciudadano en la Página Web de la SDIS | Defensora de la Ciudadanía | Realizar (1) informe elaborado y publicado | Anual | Número de Informes elaborados y publicados | 31/12/25 | | | | | | | 1 | | | | | | |