

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 la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las dependencias. 3. Realizar seguimiento y recomendaciones de la implementación de los lineamientos y de la ruta de denuncias contenidos en 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	31/12/26						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 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	Publicación de (4) piezas comunicativas	Semestral	Numero de piezas comunicativas socializadas	31/12/26						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	Semestral	Número de Informes elaborados y publicados	31/12/26							1					
4. Participar en instancias sectoriales e intersectoriales de Servicio a la Ciudadanía.	1. Participar en las sesiones convocadas por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	Defensora de la Ciudadanía	1 Sesión	Cuando sea convocada	Acta	31/12/26												
5. Participar en espacios institucionales con el fin de socializar y posicionar la figura del defensor dentro de la Entidad	1. Participar y desarrollar jornadas en espacios institucionales con el fin de promover el conocimiento y posicionamiento de la figura del defensor dentro de la Entidad	Defensora de la Ciudadanía	4 Sesiones	Semestral	Actas y apoyo fotografico	31/12/26						2						2