

		10. Socializar la figura del Defensor de la Ciudadanía con ciudadanía vinculada a los servicios y modalidades de atención prestados por la SDIS, así como a servidores públicos.	Defensora de la Ciudadanía, OAC	10. Presentaciones PPT, Planillas de asistencias, Registro fotográficos, Piezas gráficas, Publicaciones en los canales de interacción SDIS	Semestral	30/01/2022	31/12/2022												
Decreto 847 de 2019 art.14 Funcion 5	Promover estrategias para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el mejorar el servicio a la ciudadanía.	11. 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 Ciudadanía	11. Memorando, correos electrónicos o actas de Mesas de trabajo	Semestral	30/01/2022	31/12/2022												
Res. 1107 art. 2 funcion 7 y 8	Realizar el análisis de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios a la Defensoría de la Ciudadanía	12. Solicitar a las Dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social y a los ciudadanos, la información que sea necesaria para atender los requerimientos. 13. 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 (Atender casos que requieren especial atención).	Defensora de la Ciudadanía	12. Memorando de traslado a las dependencias 13. Memorando de respuesta a la ciudadanía	Mensual	30/01/2022	31/12/2022												
		14. Elaborar el borrador del procedimiento de atención a los requerimientos ciudadanos allegados a la Defensoría de la Ciudadanía.	Defensora de la Ciudadanía	14. Borrador del Procedimiento	Unica	1/06/2022	31/12/2022												
Res. 1107 art. 2 funciones 10 Y 11		15. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, atendidos por el (la) defensor (a) de la ciudadanía. 16. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información	Defensora de la Ciudadanía	15. Matriz de peticiones 2022 16. Carpeta de archivo de peticiones ciudadanas	Mensual	30/01/2022	31/12/2022												
Res. 1107 art. 2 funcion 12 Decreto 847 de 2019 art.14 Funcion 7	Realizar un Informe de Buenas Practicas	17. Elaborar un informe de las buenas practicas implementadas por la Entidad para mejorar la prestación del servicio.	Defensora de la Ciudadanía	17. Un(1) informe anual de buenas practicas	Anual	30/01/2022	31/12/2022												
	Participar en instancias sectoriales e intersectoriales de Servicio a la Ciudadanía	18. Participar en las mesas de trabajo convocadas por la Comisión intersectorial de Atención a la Ciudadanía	Defensora de la Ciudadanía, Lider SIAC	18. Actas y Planillas de asistencia a la Comisión	Semestral	30/01/2022	31/12/2022												

	NOMBRE	Elaboró	Revisó
		Marcela Medina Avella	Marcela Medina Avella Gustavo Monje Erwin Gaeth Mera
	CARGO / ROL	Defensora de la Ciudadanía	Defensora de la Ciudadanía Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Lider Equipo SIAC