

# INFORME VIGENCIA 2022

(primer semestre)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL



# **INFORME VIGENCIA 2022**

(primer semestre)





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**Claudia Nayibe López Hernández** Alcaldesa Mayor  
**María Clemencia Pérez Uribe** Secretaria General  
**Diana Marcela Velasco Rincón** Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**

**Sandra Patricia Cruz Hoyos** Profesional Universitario

# Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	7
<b><i>Función 1:</i></b> Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	8
<b>Lineamiento 1</b> .....	9
<b>Lineamiento 2</b> .....	9
<b>Lineamiento 3</b> .....	11
<b>Lineamiento 4</b> .....	14
<b>Lineamiento 5</b> .....	15
<b>Lineamiento 6</b> .....	18
<b><i>Función 2:</i></b> 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.....	19
<b>Lineamiento 1</b> .....	20
<b>Lineamiento 2</b> .....	20
<b>Lineamiento 3</b> .....	21
<b>Lineamiento 4</b> .....	23
<b>Lineamiento 5</b> .....	24
<b><i>Función 3:</i></b> Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.....	26
<b>Lineamiento 1</b> .....	27

<b>Función 4.</b> Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.....	30
<b>Lineamiento 1</b> .....	31
<b>Lineamiento 2</b> .....	33
<b>Lineamiento 3</b> .....	33
<b>Lineamiento 4</b> .....	34
<b>Función 5.</b> Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.....	36
<b>Lineamiento 1</b> .....	37
<b>Lineamiento 2</b> .....	37
<b>Lineamiento 3</b> .....	38
<b>Lineamiento 4</b> .....	38
<b>Función 7.</b> Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	40
<b>Lineamiento 2</b> .....	41

## Introducción

En la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio de la **Resolución 031 de 2011**, se adoptó y reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía y en su artículo 2 se designó como Defensor(a) de la Ciudadanía al (la) subsecretario(a) de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces.

Con la expedición del **Decreto Distrital 847 de 2019**, se deroga el **Decreto 392 de 2015**, y se actualizan algunas definiciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía. Igualmente, se modifican las funciones del Defensor de la Ciudadanía y se determina que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expediría el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol.

Por medio de la **Circular 055 del 30 de junio de 2021** se expidió el mencionado manual y en cumplimiento del mismo se presenta el siguiente informe.



## Lineamientos:

- 1. Enfocar sus esfuerzos en garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y a través de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución, podrá realizar el seguimiento a la implementación de la Política en su entidad y velará porque esta reporte oportunamente el avance, para que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

La Defensora de la Ciudadanía por medio de revisión de informes y la realización de reuniones puntuales con las dependencias que son responsables de la ejecución de actividades necesarias para cumplir con los compromisos adquiridos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. ha efectuado el seguimiento que le permitió tener claridad y dar apoyo a los procesos que así lo requerían.

En la entidad se dio inicio a los ajustes necesarios por medio de la actualización de indicadores, metas y compromisos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía ajustándolos a las realidades de la ciudad post pandemia. Estos dependen de la aprobación de otros documentos como el Manual de Seguimiento y Medición y también de los resultados de la evaluación de la Política Pública Distrital con todas las entidades distritales incluida la Secretaría General.

La Defensora, continuará con el seguimiento a las actividades y gestiones de avances y

cumplimientos y/o retrasos de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de las metas que estén directamente relacionadas con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- 2. Velar para que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

La Defensora de la Ciudadanía continuó en la vigencia 2022 velando por la ejecución de las estrategias que se exponen en el siguiente lineamiento, por medio de proyecto de inversión 7870: Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad, en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se han dispuesto los recursos necesarios que contribuyen a generar una experiencia favorable a la ciudadanía en la interacción con la administración distrital.

Durante este semestre se efectuaron las actualizaciones tendientes a mantener los recursos necesarios para continuar con la ejecución de las estrategias del proyecto de inversión antes mencionado. Esto se pudo verificar en el documento de seguimiento al proyecto de inversión Servicio a la Ciudadanía, Moderno, Eficiente y de Calidad del pasado mes de marzo.

Lo anterior, ha permitido fortalecer los canales de atención, acompañando e implementado la política de racionalización de trámites en el Distrito, aplicando la estrategia de lenguaje claro e incluyente y el diseño del Modelo Distrital para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG.

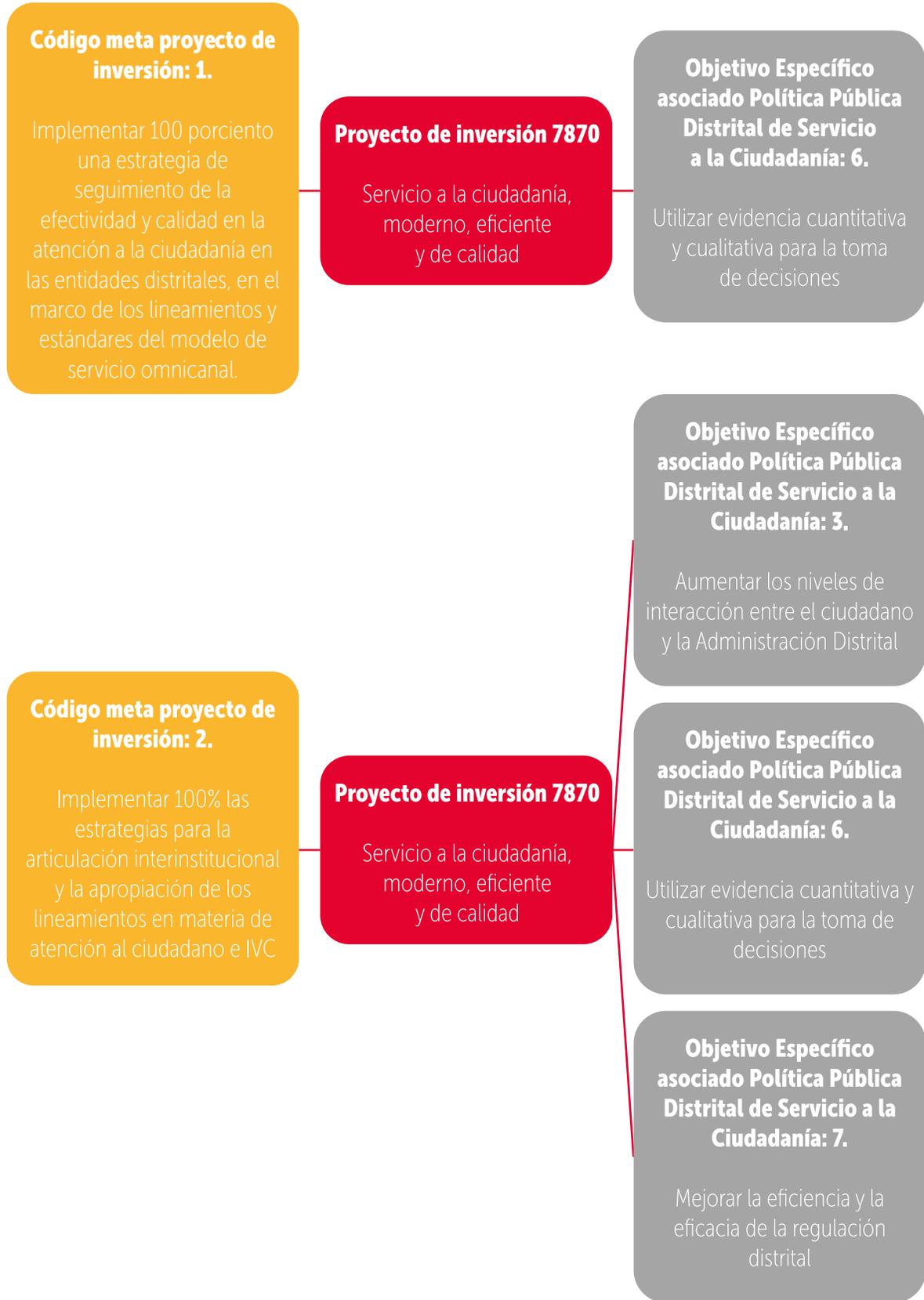
METAS	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA	TOTAL
1. Implementar 100 % una estrategia de seguimiento de la efectividad y calidad en la atención a la ciudadanía en las entidades distritales, en el marco de los lineamientos y estándares del modelo de servicio omnicanal.	1. Generar e implementar un modelo integral de servicio a la ciudadanía, mediante la realización de acciones que permitan la caracterización de usuarios y el fortalecimiento de su relación con el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	<b>188.741.537</b>
	2. Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía y la efectividad en la prestación del servicio en las entidades distritales.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	<b>54.560.579</b>
		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	<b>293.330.778</b>
<b>Total 1.</b> Implementar 100 por ciento una estrategia de seguimiento de la efectividad y calidad en la atención a la ciudadanía en las entidades distritales, en el marco de los lineamientos y estándares del modelo de servicio omnicanal.			<b>536.632.894</b>
2. Implementar 100 por ciento las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC.	1. Cumplir al 100 % el Plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	Subdirección de Seguimiento a la Ges, Insp, Vig y Control	<b>53.291.728</b>
		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	<b>318.515.899</b>
	2. Fortalecer la articulación con las entidades distritales para la implementación de los lineamientos de servicio a la ciudadanía y el ejercicio de inspección, vigilancia y control.	Subdirección de Seguimiento a la Ges, Insp, Vig y Control	<b>159.875.184</b>
		Subsecretaría De Servicio A La Ciudadanía	<b>106.009.832</b>
	3. Medir el nivel de apropiación de los lineamientos de servicio a la ciudadanía e IVC en las entidades distritales.	Dirección Distrital De Calidad Del Servicio	<b>224.692.310</b>

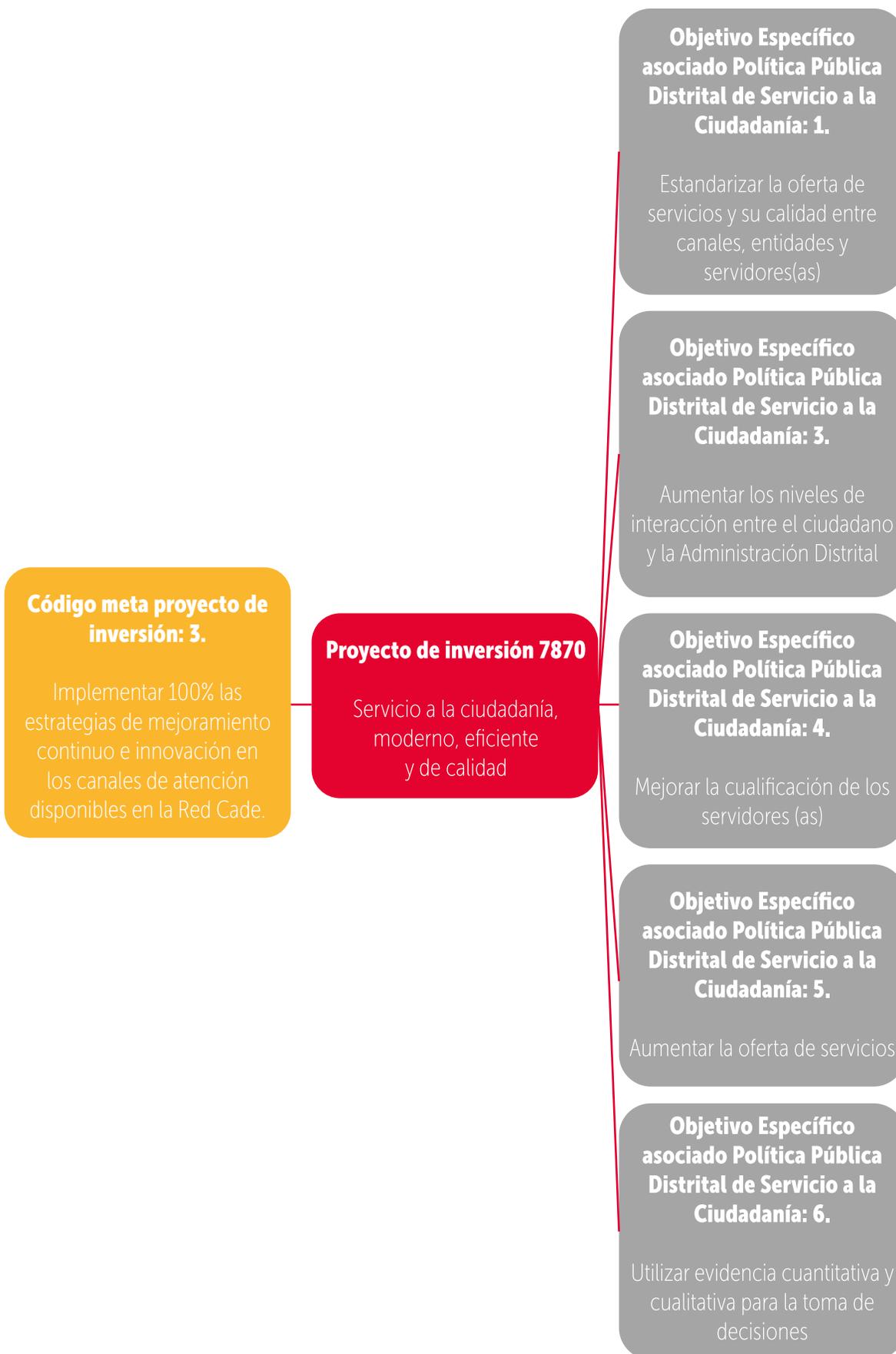
METAS	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA	TOTAL
		Subdirección de Seguimiento a la Ges.Insp.Vig y Control	<b>53.291.728</b>
<b>Total 2.</b> Implementar 100 % las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC.			<b>915.676.681</b>
<b>3.</b> Implementar 100 por ciento las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.	<b>1.</b> Facilitar la atención con calidad a la ciudadanía en la Red CADE con enfoque diferencial y preferencial.	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	<b>830.304.155</b>
		Dirección Distrital de Calidad del Servicio	<b>79.858.289</b>
	<b>2.</b> Fortalecer e implementar en los canales de atención disponibles en la RED CADE, estrategias de atención de servicio a la ciudadanía acorde a sus características poblacionales y particulares.		<b>1.303.022.577</b>
		Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	<b>760.472.456</b>
<b>Total 3.</b> Implementar 100 % las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.			<b>2.973.657.477</b>
<b>Total general</b>			<b>4.425.967.052</b>

**3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Para la vigencia 2022 se han dispuesto los recursos que permiten la implementación de

estrategias alineadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. A continuación, se presenta la estructuración verificada y promovida por la Defensora, a través del proyecto de inversión 7870 servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad, y se relaciona con las metas de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía así:





**4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía; que la coherencia con la información documentada se ajuste a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la emisión de recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

La Defensora de la Ciudadanía ha acompañado el proceso de revisión y ajuste que se ha realizado en la vigencia 2021 en la normatividad relacionada con servicio a la ciudadanía. En este primer semestre de 2022 se está en una etapa de estabilización.

Actualmente desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, dependencia de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se está trabajando en el Modelo de Seguimiento y Medición, en el mismo se incluyen la actualización de procesos y procedi-

mientos de las áreas encargadas de hacer el acompañamiento y se dicta línea acerca de los estándares de los servicios que se prestan en la entidad.

Igualmente, se continua en el desarrollo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, definido como: "Un marco de referencia que permite facilitar a las entidades públicas distritales la planeación, implementación, seguimiento y evaluación articulada de las políticas existentes en la relación Estado-ciudadanía con el fin de mejorar la manera en la cual interactúa la ciudadanía con la administración distrital en cada uno de los distintos espacios de relacionamiento".

El mismo se aplicará a todas las entidades que componen la Administración Distrital incluyendo las entidades del sector central, descentralizado y localidades.

En este sentido desde el modelo, se recomienda a las entidades implementar los lineamientos de gestión de conocimiento en el servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5. **Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.** La defensora de la Ciudadanía ha hecho seguimiento a los siguientes puntos de los planes de mejoramiento de la entidad:

Descripción Acción	Descripción Avance
<p>Plantear una herramienta que permita verificar continuamente las condiciones asociadas a: la infraestructura física y tecnológica, así como los elementos relacionados con el plan de emergencias de los puntos de atención de la Red CADE.</p>	<p>La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, revisó la posibilidad de plantear una herramienta para la verificación continua de las condiciones asociadas a: la infraestructura física y tecnológica, así como los elementos relacionados con el plan de emergencias de los puntos de atención de la Red CADE. Al validar las herramientas disponibles y asociadas al procedimiento de Administración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía, se encontró la pertinencia de incluir la respectiva verificación en el Formulario de Verificación de Condiciones de Apertura como un punto adicional en la Sección 2 para verificar los diferentes ítems necesarios, evitando el desgaste y posible confusión al contar con un mayor número de formularios a diligenciar.</p> <p>En este sentido, se generó la modificación correspondiente y se remitió el Formulario de Verificación de Condiciones de Apertura en Versión 2, para su implementación a partir del 25 de noviembre. Igualmente, se solicitó incluir la validación realizada en el Informe Administrativo (FT-339) mensualmente. Tiene un <b>avance del 100%</b>.</p>
<p>Gestionar ante la Dirección Administrativa y Financiera una sensibilización asociada a la Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA, para un adecuado uso de recursos.</p>	<p>Los funcionarios asignados como gestores PIGA de los puntos de atención presencial de la Red CADE recibieron una sensibilización presencial en la Manzana Liévano el pasado 12 de noviembre por parte de la Dirección Administrativa y Financiera; en relación con los lineamientos ambientales y la bitácora de generación de residuos - FT-1170. Tiene un <b>avance del 100%</b>.</p>
<p>Revisar los puntos de control establecidos en el Procedimiento "PR 291 Gestión de Peticiones Ciudadanas" con respecto al Mapa de Riesgos realizando los ajustes a que haya lugar.</p>	<p>Se culminó el proceso de actualización y publicación del Mapa de Riesgos-Proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, el cual se encuentra alineado con el Procedimiento PR 291, el cual se encuentra disponible para su consulta en el menú Sistema de Gestión de Calidad, opción Mapa de riesgos.</p> <p><b>Avance:100%</b>  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo PDF Correos de la Oficina Asesora de Planeación, en donde se informa la publicación del Mapa de riesgos.</li> <li>• Proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Mapa de Riesgos - Proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</li> </ul> <p>Link para consulta: <a href="http://172.16.101.25:7772/vision/">http://172.16.101.25:7772/vision/</a>.</p>

Descripción Acción	Descripción Avance
Sensibilizar a los servidores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio DDCS sobre los valores de integridad, con relación al servicio a la ciudadanía.	Realización de dos (2) actividades de sensibilización a los servidores de la DDCS sobre los valores de integridad, con relación al servicio a la ciudadanía, así. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 02 mayo/2022: Entrega a servidores/colaboradores de la DDCS, de tarjeta y chocolates campaña Tus valores son nuestra mayor Riqueza. Evidencia: Fotos de la entrega.</li> <li>• 09 mayo/2022: Difusión a servidores/colaboradores Dirección DDCS, del vídeo "Secretaría General: un Ambiente Laboral Diverso, Amoroso y Seguro son nuestra mayor Riqueza". <b>Evidencia:</b> Correo Electrónico Porcentaje de <b>avance: 37,5%</b>.</li> </ul>
Realizar seguimiento diario (mediante correo electrónico) a la gestión de la Dirección -DDCS, en cuanto a los tiempos oportunos de traslados.	Se realizó seguimiento diario a la gestión de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio DDCS, en cuanto a los tiempos oportunos de traslados, enviando 21 correos electrónicos a los servidores/colaboradores del equipo de Direccionamiento - Dirección DDCS. <b>Evidencias:</b> 1 archivo PDF consolidado correos diarios enviados en mayo 2022. Tiene un <b>avance del 75%</b> .
Emitir directriz al interior de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio DCS, cumplimiento de los tiempos para la gestión de traslados de peticiones a otras entidades.	En el mes de abril la Directora - Dirección Distrital de Calidad del Servicio DDCS emitió directriz al interior de la DDCS, sobre cumplimiento de los tiempos para la gestión de traslados de peticiones a otras entidades. <b>Evidencia:</b> Archivo PDF Directriz 3-2022-12832. Tiene un <b>avance del 100%</b> .
Emitir directriz al interior de la Dirección DDCS, indicando los parámetros que se deben seguir frente a las peticiones a gestionar por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, seguimiento de traslados y respuestas.	En el mes de abril la Directora- Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS emitió directriz al interior de la Dirección DDCS, indicando los parámetros que se deben seguir frente a las peticiones a gestionar por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, seguimiento de traslados y respuestas. . Tiene un <b>avance del 100%</b> . <b>Evidencia:</b> 1 Archivo PDF Directriz 3-2022-12832
Incluir como soporte de la obligación la bitácora de funcionamiento de la Línea 195, así como un informe el inventario de mantenimientos semestral.	Durante el mes de enero de 2022, se presentó el informe parcial de supervisión correspondiente al contrato 4220000-726-2021 para el mes de diciembre de 2021, incluyendo como soporte de cumplimiento de la obligación No. 17 la bitácora de funcionamiento de la Línea 195, así como el inventario de mantenimiento semestral.  El informe, así como las evidencias pueden ser consultadas en la plataforma SECOP II así:  <b>1.</b> IPS 4220000-726-2021 ETB - LÍNEA 195 DICIEMBRE 2021.pdf <b>2.</b> EV3-4220000-726-2021 DICIEMBRE 2021.zip  Con este informe y los presentados en los meses de noviembre y diciembre de 2021, se da por cumplida la acción de mejora. Tiene un <b>avance del 100%</b> .
Definir un mecanismo para la verificación del cargue de las evidencias de las obligaciones del contrato y su adecuada visualización, con su correspondiente soporte de validación.	Durante el mes de diciembre de 2021, se definió como mecanismo periódico para la validación del cargue de documentación a la plataforma SECOP II relacionadas con los convenios y/o contratos suscritos, el diligenciamiento de un formulario por parte de los profesionales apoyo a la supervisión designados. Dicho formulario permitirá controlar el completo y correcto cargue de los documentos, así como su adecuada visualización. Tiene un <b>avance del 100%</b> .

Descripción Acción	Descripción Avance
<p>Sensibilizar a los servidores de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía sobre los valores de integridad y las posibles consecuencias disciplinarias establecidas en el Código Disciplinario Único.</p>	<p>Durante el mes de mayo de 2022, desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realizó la sensibilización vía correo electrónico en relación con faltas disciplinarias y cuando se configuran (Art 26 al 29 Ley 1952 de 2019), pues si bien se había planteado para el mes de junio, se consideró pertinente realizar la sensibilización en esta temática previo a la relacionada con las sanciones disciplinarias.</p> <p>Igualmente, se realizó el envío de un caso práctico respecto a la definición de integridad en el servicio público, mediante el diligenciamiento de un formulario de forms, que fue diligenciado por 133 servidores de la Dirección.</p> <p>Por otra parte, la gestora de integridad desarrolló las actividades establecidas en la campaña ALDAS de la Dirección de Talento Humano.</p> <p>En este sentido, a nivel acumulado se han desarrollado ocho (8) actividades a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento plan de sensibilizaciones.</li> <li>2. Socialización campañas desde la Dirección de Talento Humano (marzo, abril y mayo).</li> <li>3. Componentes de la definición de integridad, que implica la Integridad del Servidor Público.</li> <li>4. Principios – Art. 4, 6, 7, 8, 17, 18, 20, 22 Ley 1952 de 2019.</li> <li>5. Faltas disciplinarias y cuando se configuran (Art 26 al 29 Ley 1952 de 2019).</li> <li>6. Caso práctico y cotidiano de la definición de integridad en el servicio público.</li> </ol> <p>Tiene un <b>avance del 31%</b>.</p>
<p>Remitir correo electrónico a los profesionales responsables de punto con el fin de recordar los tiempos establecidos internamente para la asignación de peticiones a la Dirección y traslado a las entidades con el fin de dar trámite en los términos de ley.</p>	<p>El 3 mayo de 2022, el Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía remitió correo electrónico a los profesionales responsables de punto, socializando los hallazgos realizados en el marco de la auditoría destacando la importancia de realizar el traslado entre dependencias en los tiempos establecidos. En este sentido precisa:</p> <p>"...se solicita realizar el traslado y/o asignación de los requerimientos registrados en los puntos de atención oportunamente, con el fin de dar cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que establece "...Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito"...". Tiene un avance del 100%.</p>
<p>Realizar la liquidación del convenio 676 de 2017; esto permitirá dar cuenta sobre la información, que, de acuerdo con el hallazgo en el informe final, es necesario complementar.</p>	<p>El día 12 de mayo, mediante correo electrónico se remitió para revisión a las entidades responsables de suscribir el documento, Cámara de Comercio de Bogotá y Confecámaras, el link de acceso al OneDrive, en el cual se encuentra la última versión ajustada (V6) del acta de liquidación Convenio 676 de 2017, junto con el compilado de evidencias. Tiene un <b>avance del 35%</b>.</p>

Descripción Acción	Descripción Avance
Interoperar con las entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC, que cuenten con sistemas de información.	Se realizaron mesas de trabajo con la Secretaría Distrital de Ambiente y la Secretaría Distrital de Salud, entidades que cuentan con sistemas de información propios, en las que se identificaron los aspectos claves para la realización de pruebas de interoperabilidad, las cuales una vez aplicadas, obtuvieron resultados exitosos. Tiene un <b>avance del 45%</b> .
Concertar una sesión de capacitación personalizada al gestor de PQR'S y al equipo de trabajo de la Subdirección sobre el procedimiento de "Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas", con el fin de obtener una retroalimentación clara y precisa sobre los términos y tiempos de asignación y respuesta.	El 06 de abril de 2022. Patricia Gómez y Claudia Ruíz, funcionarias de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizaron la jornada de capacitación al gestor de PQRS y al equipo de trabajo de la Subdirección, relacionada con el direccionamiento de peticiones ciudadanas. Tiene un <b>avance del 100%</b> .
Asignación por parte del jefe de la dependencia, al gestor de PQR, de la realización de una actividad permanente de consulta y reporte diario, de la asignación o no de PQR'S a esta dependencia.	El 17 de marzo de 2022, el Subdirector envió correo a la gestora de PQRS, solicitando la consulta y reporte diario de la asignación o no de PQRS, consolidando a través de un informe mensual para reportar al Subdirector. Tiene un <b>avance del 100%</b> .

## 6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Desde la Defensoría de la Ciudadanía y con el apoyo del equipo de la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quién tiene a cargo esta tarea, se verificaron las actividades establecidas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, dentro del componente 2 Racionalización de Trámites para la vigencia 2022, obteniendo como resultado 4 racionalizaciones, a saber:

- Racionalización del trámite "Publicación de actos administrativos en el registro distrital" realizada en 2020.
- Racionalización del trámite "Suscripción y venta del registro distrital" realizada en 2020.
- Racionalización del trámite "Suscripción y

venta del registro distrital" pasándolo a la categoría "Consulta de acceso a la información" realizada en 2021.

- Racionalización del OPA "Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital" realizada en 2021.

Una vez desarrollada la estrategia de racionalización, la entidad cuenta con: una consulta, un trámite y tres Otros Procedimientos Administrativos OPAs, los cuales a la fecha se encuentran activos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

Posterior al ejercicio realizado durante las vigencias mencionadas, se estableció dar un tiempo de estabilización para analizar los resultados de las estrategias implementadas y de este modo poder continuar con el ciclo de mejora, razón por la cual para la presente vigencia no se generaron actividades de racionalización.

## FUNCIÓN 2.



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.

**Lineamientos:**

- 1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.**

Durante el primer semestre de 2022 se continuó con el seguimiento desde la defensoría por medio de la participación en algunas de las mesas de trabajo realizadas por parte del equipo de Política Pública de Servicio Distrital de la Ciudadanía PPDSC, esto complementado con el seguimiento posterior a la presentación del informe del primer trimestre de 2022 y el análisis del reporte del primer trimestre en el cumplimiento de las metas que son responsabilidad de la Secretaría General.

La actualización de procesos y procedimientos para ajustarlos al plan de Desarrollo Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo el XXI, que entró en vigencia el 14 de junio de 2020, ya se encuentra en etapa de estabilización, se han generado directivas y desde el equipo de asesores de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se está revisando el Modelo de Seguimiento y Medición que está directamente relacionado con la actualización de los procedimientos.

Se estará apoyando la gestión de los recursos en los casos en los que se requiera. Esto con el fin de armonizar los objetivos planteados y los

recursos disponibles para el cumplimiento de los compromisos. Hasta la fecha de este informe las actividades cuentan con los recursos financieros y el capital humano requeridos.

- 2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.**

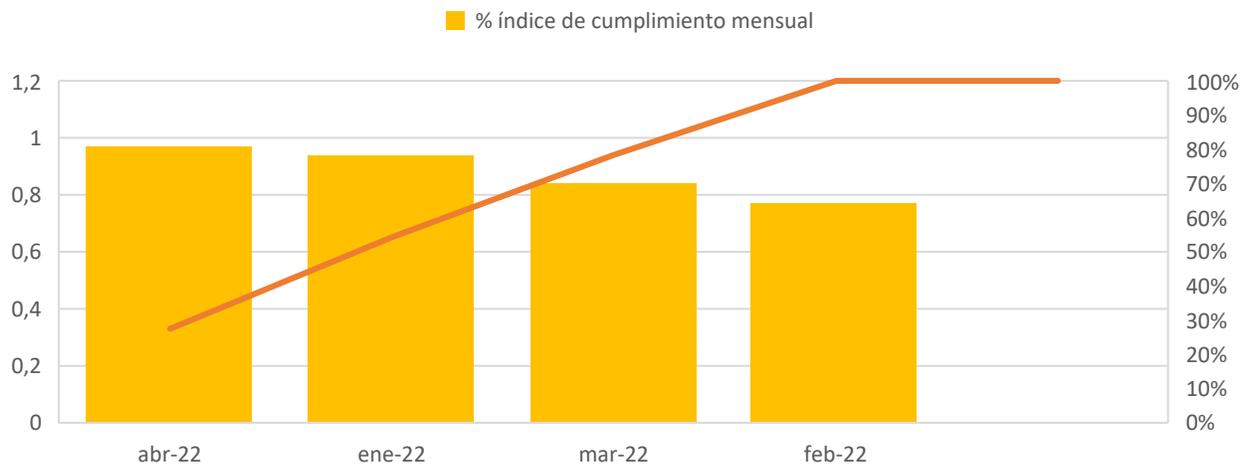
La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, dependencia adscrita a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, encargada del seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas por las entidades a las peticiones radicadas en Bogotá Te Escucha, mensualmente se produce y envía (mes vencido) a todas las entidades los resultados del análisis de los elementos de claridad calidad, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas emitidas.

Desde la Defensoría se ha hecho seguimiento a esta labor teniendo en cuenta que estos resultados impactan directamente el indicador de producto de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 3.1.2, cuya meta en el Plan de Acción de la PPDSC para la vigencia 2022 es del 82%.

En este sentido, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá al ser líder del Sector Gestión Pública, se convierte en referente en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Los resultados para este primer semestre son los siguientes:

## Resultado análisis respuestas



Como puede observarse, en la Secretaría General actualmente se cumple con los criterios en altos porcentajes cumpliendo con la meta planteada en PPDSC y adicionalmente al ser los referentes en la prestación de un servicio de calidad, eficiente y eficaz a los ciudadanos, se dirigen todas las estrategias se busca llegar al 100% en la calidad de las respuestas y atender las peticiones ciudadanas dentro de los plazos legales.

Desde la Dirección Distrital de Calidad se proyectó memorando 3-2022-13152 que fue enviado por la Secretaria General a todos los directivos de la entidad recordando la importancia de cumplir con los parámetros de claridad calidad, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas a las solicitudes que son radicadas por los ciudadanos.

A su vez, se les recuerda que es de vital importancia que todos los servidores y colaboradores de la Secretaría General conozcan y apliquen el manual de gestión de peticiones ciudadanas el

cual se encuentra publicado en la página web de la Secretaría General en el botón de transparencia.

### 3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos la ciudadanía.

En cumplimiento de esta directriz desde la defensoría y tomando como referencia la Carta de Trato Digno, que expone los derechos de la ciudadanía <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gestion-publica/estos-son-sus-derechos-y-deberes-como-ciudadano-en-bogota> y con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación que facilitó el acceso a los Mapas de Riesgos actualizados de la entidad, se seleccionaron desde la vigencia 2021, los procesos y procedimientos a los cuales la Defensora iba a enfocar su atención. Estos análisis determinaron como objeto de

seguimiento en el proceso Comunicación Pública, que está asociado al riesgo de incumplimiento parcial de compromisos en la generación y divulgación de estrategias, mensajes y/o acciones de comunicación pública, desconociendo los intereses comunicacionales del ciudadano, por su incidencia en los derechos de la ciudadanía y su valoración final "alta". También se estableció monitoreo a los riesgos de los procesos de Contratación, Elaboración de Impresos y Registro Distrital, Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, entre otros, que presentaban valoraciones finales altas y extremas.

Posterior a esta selección, todos los riesgos fueron objeto de revisión y actualización por parte de las dependencias de acuerdo al reajuste de la Metodología de Administración de Riesgos en

Función Pública Versión 15, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y se modificaron en estructura y/o calificación.

Estos cambios llevaron a la Defensora, durante el primer semestre de 2022 a evaluar nuevamente los procesos a los cuales les iba a realizar seguimiento durante la presente vigencia y esta vez, se seleccionaron algunos que cuentan con una valoración inherente extrema y se conservaron otros como el de Comunicación Pública que a pesar de su Valoración inherente Alta y Moderada, de materializarse, impactarían directamente en los derechos de la ciudadanía.

Durante el primer semestre se hizo seguimiento a los siguientes procesos: Comunicación Pública y Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Proceso / Proyecto de inversión	Descripción del riesgo	Fuente del riesgo	Clasificación o tipo de riesgo	Probabilidad inherente	Valoración residual	Explicación de la valoración
Comunicación Pública	Posibilidad de afectación reputacional por resultados no satisfactorios en el informe de métricas y posicionamiento de las plataformas virtuales, debido a generación de mensajes institucionales erróneos e inoportunos en las plataformas virtuales sobre la gestión, avance, planes, programas y proyectos de la Administración Distrital.	Gestión de procesos	Ejecución y administración de procesos	Media (3)	Bajo	El proceso estima que el riesgo se ubica en una zona baja, debido a que los controles establecidos son los adecuados y la calificación de los criterios es satisfactoria, ubicando el riesgo en la escala de probabilidad mas baja, y ante su materialización, podrían disminuirse los efectos, aplicando las acciones de contingencia.

Proceso / Proyecto de inversión	Descripción del riesgo	Fuente del riesgo	Clasificación o tipo de riesgo	Probabilidad inherente	Valoración residual	Explicación de la valoración
Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Posibilidad de afectación reputacional por no prestación del servicio, debido a interrupciones en el modelo multicanal que impidan a la ciudadanía acceder a la oferta institucional de trámites y servicios de las entidades que hacen parte de la Red CADE	Gestión de procesos	Daños a activos fijos/ eventos externos	Media (3)	Bajo	El proceso estima que el riesgo se ubica en zona baja, debido a que los controles establecidos son los adecuados y la calificación de criterios es satisfactoria, ubicando el riesgo en la escala de probabilidad más baja con un impacto menor, y ante su materialización, podrían disminuirse los efectos, aplicando las acciones de contingencia.

Como resultado de este seguimiento en comunicación pública, desde la Defensoría, se están analizando la efectividad de los volantes utilizados en las estrategias de comunicación de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. En este sentido ellos informaron que habían implementado un código QR en los mismos para así medir su impacto en la ciudadanía.

Actualmente se están analizando los resultados entregados por la Oficina Asesora de Comunicaciones para verificar el impacto de los mismos. De aquí se determinarán las acciones de la defensoría para el segundo semestre de 2022.

En cuanto a las acciones de la Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se han gestionado las actualizaciones de los módulos de inducción y reinducción de los servidores de la Secretaría General con la dirección de Talento Humano y se ha venido haciendo seguimiento a la actualización de los módulos de cualificación. Esto teniendo en cuenta que la calificación de este

riesgo antes de controles dio como probabilidad muy baja por frecuencia.

#### **4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

Durante la vigencia 2022 se han realizado las siguientes gestiones:

Se presentó el proyecto al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, exponiendo las generalidades del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, particularmente lo que corresponde a la creación de las oficinas de relacionamiento con la ciudadanía, que deberán ser creadas por las entidades distritales en virtud de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

Se pretende que estos lineamientos que se están formulando en la Secretaría General y

plasmando en un manual operativo orienten a las distintas entidades para dar cumplimiento a esta disposición legal.

Se socializó el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con la Oficina Asesora de Planeación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, Oficina Asesora Jurídica y Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, todas dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C y a la fecha se ha culminado con las revisiones técnicas.

Se han recibido los comentarios de parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital orientados a aspectos técnicos del modelo, los cuales han sido incorporados al mismo.

Actualmente se está a la espera respuesta a la solicitud concepto sobre el alcance del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, elevada a la Secretaría Jurídica Distrital, para propiciar un efectivo cumplimiento e implementación apropiada del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 en la Administración Distrital, y teniendo en cuenta las interpretaciones que se pueden dar a la norma se ha preguntado si cada entidad pública distrital deberá crear una dependencia de relación con el ciudadano o si es posible entender la norma que promoviendo la creación de una dependencia o entidad única de la relación con el ciudadano para toda la Administración Distrital liderada por la Secretaría General conforme su objeto y funciones.

##### **5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía,**

##### **con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

En este sentido la Defensora de la Ciudadanía ha hecho seguimiento a los planes de acción que presentaron a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía por solicitud que se realizó desde Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a raíz del seguimiento a la evaluación de la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención y puntos de contacto realizado por la Veeduría Distrital. El plan de acción requerido debió enfocarse a las acciones desarrolladas frente a cada uno de los ítems evaluados que obtuvieron un nivel de cumplimiento medio y bajo.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio presentó para el primer semestre las siguientes acciones:

En este sentido se ha dispuesto a cualificar a los funcionarios públicos que prestan servicios en la Red CADE así:

- a. Módulo de "Introducción al servicio a la ciudadanía", haciendo énfasis en los protocolos de atención a través de los diferentes canales, factores del servicio que impactan en la ciudadanía como la actitud, la comunicación e imagen y demás aspectos del "Manual de Servicio de la Ciudadanía del distrito Capital Versión 2".
- b. Módulo de "Introducción a lo Público", dando a conocer los Deberes, Derechos y Prohibiciones de los servidores públicos, enfatizan-

do que deben contar con una serie de habilidades, aptitudes y competencias específicas, dirigidas a cumplir con el principal objetivo de la administración pública: SERVIR A LA COMUNIDAD, además se da a conocer la misión de cada uno de los sectores del Distrito.

Durante el primer semestre se llevaron a cabo cualificaciones en los meses de febrero y marzo.

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía presentó para el primer semestre las siguientes acciones:

- a. Reiteró la solicitud de compra de los buzones de sugerencia ante la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, incluyendo en el diseño aprobado en 2021 por la Oficina de Comunicaciones, la señalización braille.
- b. Realizó un diagnóstico de necesidades de señalización externa de los puntos de atención acorde con lo establecido en la NTC 6047:2013
- c. Solicitar ante las dependencias competentes la instalación y/o mantenimiento de señalización externa de los puntos de atención según lo evidenciado en el diagnóstico realizado
- d. Realizó seguimiento al cumplimiento de las obligaciones: 1, 2, 6, 15 y 17 del contrato 4220000-726-2021, suscrito con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., para la administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá, de conformidad con las especificaciones establecidas en el anexo técnico.
- e. Solicitó ante la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la cualificación de los servidores públicos y contratistas asignados para la atención a la ciudadanía, en relación con el Manual de Servicio a la Ciudadanía Versión 2, haciendo especial énfasis en los protocolos de atención por canal
- f. Solicitó ante la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la cualificación de los operadores de la Línea 195, en relación con el protocolo para la recepción, registro y tiempos de respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía que se registran en Bogotá Te Escucha.

Estas y otras acciones seguirán siendo ejecutadas en el segundo semestre y se les hará seguimiento por parte de la defensoría.

## FUNCIÓN 3.



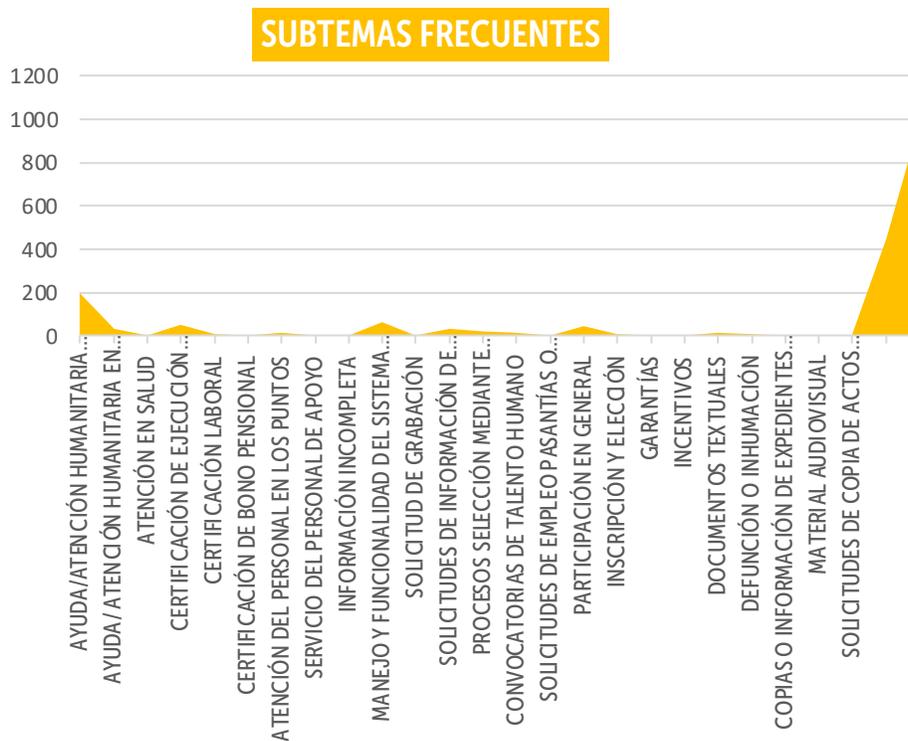
Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

**Lineamiento:**

- El Defensor de la Ciudadanía será el encargado de realizar un análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misión, con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. El análisis estará orientado a identificar problemáticas estructurales y fallas recurrentes que deban ser mitigadas por la entidad para mejorar la atención a la ciudadanía, y a proponer medidas correctivas frente a las mismas, con el**

**propósito de que la entidad garantice a la ciudadanía respuestas oportunas a sus solicitudes, a través de los diferentes canales y herramientas establecidos para tal fin con imparcialidad, celeridad, asesoría y calidad en la atención brindada.**

Como se evidencia en la siguiente gráfica las categorías más registradas son: en primer lugar, Talento Humano y Contratación, subtema Solicitudes de Información de Personal o de las Plantas de la Secretaria General y en segundo lugar Medidas de Asistencia y Atención, subtema Ayuda/ Atención Humanitaria Inmediata (AHI), las cuales son competencia de la Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación.



Se evidencia un aumento porcentual significativo en las peticiones radicadas en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, mes a mes como se observa a continuación:

mes	peticiones radicadas	Aumento	% aumento
dic-21	5.025		
ene-22	6.100	1.075	21%
feb-22	6.422	322	5%
mar-22	9.751	3.329	52%

Los traslados realizados a otras entidades fueron:

Mes	Peticiones trasladados	% variación
dic-21	7.930	
ene-22	5.252	-66%
feb-22	8.314	58%
mar-22	12.784	53%

Por otro lado, el análisis de las respuestas emitidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento de los criterios de Calidad, Claridad, Oportunidad y Manejo del Sistema son los siguientes:

MES	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	cumple	incumple	cumple	incumple	cumple	incumple	cumple	incumple	cumple	incumple
ene-22	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	94%	6%
feb-22	100%	0%	100%	0%	100%	0%	77%	23%	83%	17%
mar-22	97%	3%	87%	13%	97%	3%	94%	6%	94%	6%

MES	Respuestas analizadas	Respuestas con observación	Respuestas con observación %	% índice de cumplimiento	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
ene-22	31	2	6%	94%	94%
feb-22	30	7	23%	77%	85%
mar-22	31	5	16%	84%	85%

Por último, el canal de atención más utilizado en lo corrido de la vigencia 2022 es el Email con más del 90% de las peticiones radicadas por este medio.

A su vez se han identificado las siguientes recomendaciones recurrentes en los meses analizados:

- Tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley, de las dependencias: Dirección de Talento Humano, Dirección de Contratación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional; Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito y Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación.
- Respuestas con oportunidades de mejora en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a la Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación, Subdirección de Gestión del patrimonio Documental del Distrito,
- Cierre de las peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Imprenta Distrital, Subdirección del Patrimonio Documental del Distrito, Despacho Alcalde Mayor.
- Lo anterior teniendo en cuenta que es necesario realizar una adecuada clasificación de las categorías y subtemas.
- Por último, las siguientes dependencias no han cumplido con los tiempos de respuesta determinados en la norma:

mes	Dependencia
ene-22	Dirección de Talento Humano
mar-22	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
abr-22	Dirección de Contratación

Frente a lo evidenciado la Defensora de la Ciudadanía, le solicitó a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio informar acerca de las acciones que se han venido adelantando frente a estas observaciones recurrentes.



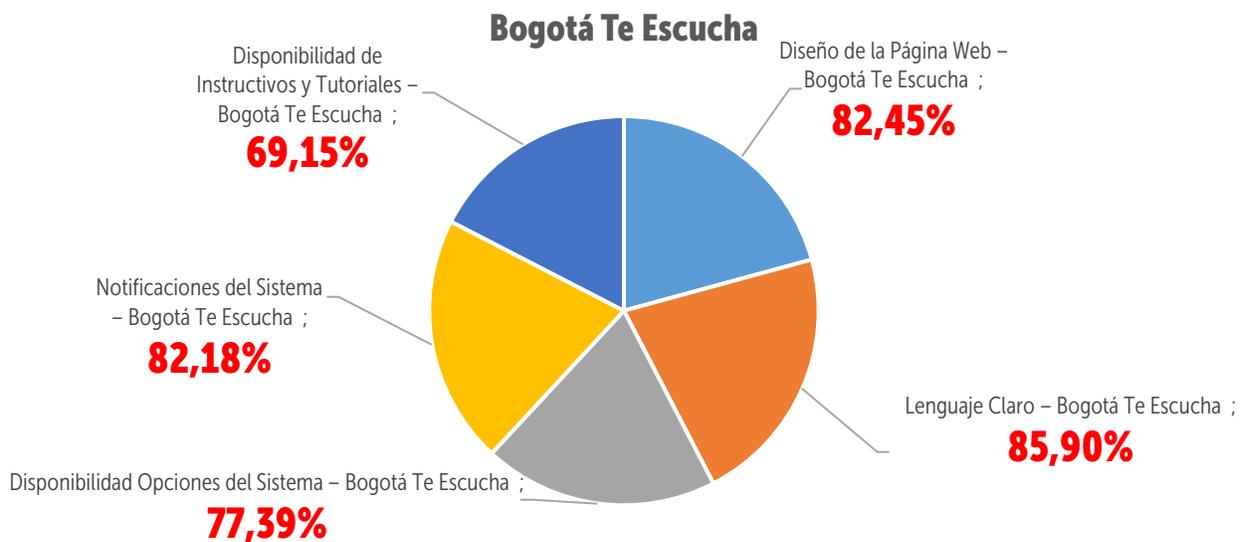
**Lineamientos:**

- Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

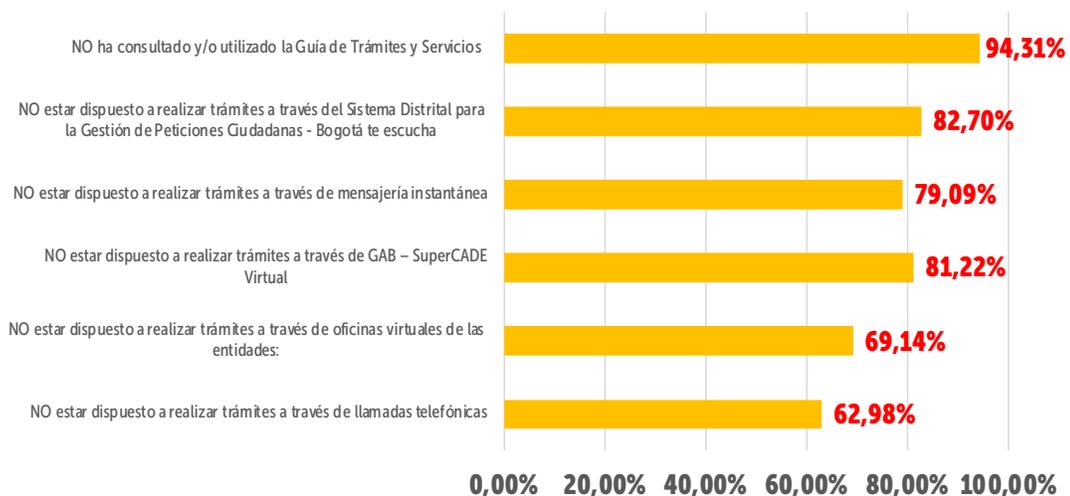
Desde la Defensoría se han analizado los resultados del informe de la Encuesta de

Satisfacción ciudadanía, con 6.400 encuestas de satisfacción realizadas en los CADE, obteniendo como resultado que el 97,64% de los ciudadanos entrevistados calificaron el servicio prestado por los CADE como bueno, muy bueno y excelente.

Por esta razón nos hemos enfocado en las percepciones de la ciudadanía en relación a la accesibilidad de los medios virtuales que se ofrecen en la entidad, de los cuales la ciudadanía tuvo la siguiente opinión:



**Disposición para utilizar medios diferentes a los presenciales**



Con corte a 31 de marzo de 2022, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control; ha planteado y avanzado en el desarrollo de campañas comunicacionales de cualificación a la ciudadanía adelantando las siguientes acciones:

**Campaña 1** - Ferias móviles de servicio al ciudadano - SuperCADE móvil y oferta de servicios de entidades participantes 2022:

- a. Se publicaron 7 notas web en <https://bogota.gov.co/> con un impacto de 2.991 visitas ciudadanas.
- b. Se publicaron 6 notas web en <https://secretariageneral.gov.co/> con un impacto de 272 visitas ciudadanas.
- c. En Twitter se realizaron 18 publicaciones con un impacto de 41.244 interacciones
- d. En Twitter se realizaron 6 publicaciones con un impacto de 2.249 interacciones
- e. Se publicó en las carteleras digitales de la Red CADE la información correspondiente a la programación del SuperCADE Móvil (abril 2022).
- f. Se diseñaron 9 referencias de volantes e imprimió la cantidad de 19.500 para ser entregados a la comunidad por funcionarios de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- g. Se adelantó el documento correspondiente a las actividades a desarrollar durante la vigencia 2022.

**Campaña 2** - Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control (SSGIVC):

- a. En Twitter se realizó 1 publicación con un impacto de 507 interacciones
- b. En Twitter se realizaron 6 publicaciones con un impacto de 124 interacciones
- c. Se publicaron en las carteleras digitales de la Red CADE 8 diseños sobre Inspección, Vigilancia y Control.
- d. Se adelantó el documento correspondiente a las actividades a desarrollar durante la vigencia 2022.
- e. Se realizó la solicitud a la OTIC para iniciar el proceso de creación de la sección correspondiente al Boletín IVC para próxima publicación.

**Campaña 3** - Oferta de trámites y servicios y el funcionamiento de la atención preferencial y diferencial en la Red CADE:

- a. Se identificaron y seleccionaron los temas a tratar durante la campaña para el 2022:
  - Duplicado de recibos de servicios públicos, donde hacerlos.
  - Puntos de atención SISBEN en la Red CADE.
  - Proceso de atención para población incluidas dentro del enfoque preferencial y diferencial.
  - Puntos de atención VANTI en la Red CADE.
  - Implementación de lenguaje braille en los puntos de la Red CADE.
  - Uso adecuado de las sillas preferenciales en la Red CADE.

- Identificación y promoción de puntos de la Red CADE.
- b. Se procedió al acopio de información de referencia para ejecutar los diseños iniciales de las campañas.

#### **Campaña 4 - SuperCADE Virtual 2022:**

- a. Se realizó la propuesta de diseño para implementación en portal Bogotá.

Con el desarrollo de estas campañas se espera continuar con el acercamiento de la administración distrital a la ciudadanía difundiendo: las ferias móviles de servicio al ciudadano - SuperCADE Móvil, la oferta de trámites y servicios de las entidades en el canal presencial, el Sistema de Gestión de Inspección, Vigilancia y Control y el SuperCADE Virtual. Esto en pro de mejorar el relacionamiento con la ciudadanía al facilitar su acceso a la información y por ende a la oferta de OPAS, trámites e información de las entidades de la administración distrital y aquellas del orden nacional y privadas que pertenecen a la Red CADE.

Con el análisis de las métricas que serán entregadas por la oficina de comunicaciones se plantearán las sugerencias y recomendaciones para el segundo semestre de 2022.

- 2. **Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, al personal que presta servicio a la ciudadanía.**

Desde la Defensoría se identificaron dentro las necesidades de capacitación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, que era preciso incluir todas aquellas generalidades de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su relación con el Defensor de la Ciudadanía como garante y veedor en la implementación de la Política mencionada en las jornadas de inducción y reinducción de servidores y servidoras de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, nos comunicamos con usted en días pasados.

Se solicitó formalmente a la Dirección de Talento Humano incluir estos contenidos dentro del Curso virtual Inducción/Reinducción a la Secretaría General.

- 3. **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.**

La defensoría ha hecho seguimiento a la actualización de los módulos de cualificación. Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se plantearon actualizaciones a los módulos de cualificación que se tienen en la entidad y por medio de las cuales se brindan capacitaciones a los funcionarios distritales. Se están aplicando desde febrero de 2022.

**El Módulo 2 - Introducción al servicio a la Ciudadanía**, orientada a informadores, contratistas y profesionales responsables de punto en la Red CADE, se abordan los siguientes enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía:

**Enfoque de Género:** Se socializan conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía como: Género, Lenguaje incluyente, Discriminación contra las niñas y las mujeres, Estereotipos de género y Sexismo, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - Versión 2, así mismo la Ruta única de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio, además se incluye la línea Calma.

**Enfoque Poblacional:** En el abordaje de la cualificación frente a los grupos poblacionales diferenciales se socializan, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - Versión 2, los protocolos de atención a Personas Víctimas de Conflicto Armado; Protocolo de atención a Personas Mayores; Protocolo de atención a Personas pertenecientes a una Comunidad Étnica; Protocolo de atención a Personas Campesinas y Campesinos; Protocolo de atención a Personas con Discapacidad y Protocolo de atención a Personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI+.

**Enfoque de Derechos:** Se aborda el concepto de Derechos Humanos y la importancia de su materialización con énfasis a los grupos de mayor vulneración social, siendo inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna.

**Enfoque Diferencial:** En tanto se abordan temáticas que reconocen la diferencia de las personas y la forma en el que servicio puede superar las barreras y la inequidad generada por la discriminación

Estas acciones generan reconocer a Bogotá como una ciudad diversa, incluye, donde habitan múltiples grupos poblacionales que requie-

ren atención diferencial según sus características, siendo iguales en derechos.

#### 4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.

Se retomó el proceso que había quedado suspendido por el cambio en los contratistas de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Secretaría General. Se reactivaron las reuniones y para dar respuesta a las solicitudes de la Defensora se vinculó al proceso de adaptación de la página WEB en cumplimiento de la Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, que está enfocada entre otros, a brindar accesibilidad a los ciudadanos en condición de discapacidad.

Se radicó el formato 2213200-FT-264 y se crea caso No. 0255457, con las especificaciones para el espacio que va tener el defensor de la ciudadanía en esta página, se solicitó que se desarrolle e incluya en la nueva página de la Secretaría General una sección relacionada con el "Defensor de la Ciudadanía" con el fin de dar cumplimiento a lo expuesto en el Decreto 847 -2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implemen-

tación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”. Con el requerimiento se adjunta el mockup con la propuesta de diseño de la página.

Para el segundo semestre de 2022 después de la Ley de Garantías se consolidarán convenios con

Federación Nacional de Sordos de Colombia FE-NASCOL y el Instituto Nacional para Ciegos INCI, para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos con y en condición de discapacidad auditiva y visual a los canales virtuales que se ofrecen en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Ventanilla electrónica**

Para la radicación de sus solicitudes y correspondencia la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá habilitó el correo [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co).

Es importante que indique su número de cédula, esto con fin de realizar el seguimiento respectivo de su solicitud desde la página web de la entidad [www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co) en el botón de la derecha donde dice Consulte su radicado

Si desea interponer una petición, queja o reclamo lo invitamos a realizarlo a través del sistema Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdq/s/>

**Consulte la infografía del proceso**

**Defensor de la Ciudadanía**

**¿Quién es?**  
El defensor de la ciudadanía es el ciudadano que puede acudir a esta instancia para solicitar el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y la defensa de los intereses de la ciudadanía.

**¿Quién puede serlo?**  
El defensor de la ciudadanía es el ciudadano que puede acudir a esta instancia para solicitar el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y la defensa de los intereses de la ciudadanía.

**¿Cuándo debe trasladarse una petición?**  
Cuando se trate de una petición que requiera la intervención de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**¿Dónde se puede contactar?**  
Se puede contactar a través de los canales de atención al ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Funciones**

**Conoce los defensores del ciudadano de las Entidades Distritales**  
Podrás acudir al defensor de ciudadano como última instancia para resolver tus peticiones

**Sede electrónica Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá**

Dirección: Carrera 8 No. 10 - 65  
Bogotá - Colombia  
Código postal: 111711  
Horario de Atención: Lunes a Viernes: 7:00am - 4:30pm  
Teléfono: FÓN +57 1 3813000  
Línea: 195  
Correo electrónico institucional: <https://bogota.gov.co/sdq/crear-peticion>  
Correo electrónico de notificaciones judiciales de la Secretaría General: [notificacionesarticulo197sgcgeneral@alcaldiabogota.gov.co](mailto:notificacionesarticulo197sgcgeneral@alcaldiabogota.gov.co)  
IMPORTANTE: Este correo únicamente puede recibir las notificaciones judiciales de la Secretaría General (Decreto Distrital 425/2016), por lo que cualquier otro mensaje será bloqueado automáticamente  
Correo electrónico de notificaciones judiciales de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá, Distrito Capital: [notificacionesjudiciales@secretariajudicial.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@secretariajudicial.gov.co)

## Función 5.



Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

## Lineamientos:

### 1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Para el primer semestre de 2022 la defensora ha hecho seguimiento a la estrategia digital CHATICO, este es el asistente virtual de Gobierno Abierto de Bogotá, para el cual al Subsecretaría de Servicios al Ciudadanía (SSC) ha articulado esfuerzos con la Alta Consejería TIC, en el desarrollo de contenidos para la primera fase con las entidades distritales en temas de Educación, Sisbén, Movilidad, Impuestos y Salud.

Estos contenidos se priorizaron de acuerdo a la demanda de información de los ciudadanos identificada en la Línea 195. Estos contenidos deben pasar por unas etapas que son la transformación a lenguaje claro, la construcción de flujos guía, validación. del flujo en ambiente calidad y posteriormente la publicación en Chatico en la página web de Gobierno Abierto de Bogotá, donde se encuentra disponible para la consulta de los temas mencionados anteriormente. Durante la fase I, se han realizado dos validaciones de experiencia de usuario con ciudadanos y funcionarios del distrito, así como la implementación de un servicio al IVR de la Línea 195, que permitirá al ciudadano que llamé a la Línea 195, elegir que se envíe un mensaje de texto con el enlace para acceder a Chatico por su versión WhatsApp, con el fin de resolver sus inquietudes de información. Igualmente, la SSC elaboró una guía de lenguaje

claro para ser aplicada a Chatico o cualquier chatbot que se quiera construir, con el fin de que las entidades la apliquen desde la construcción de contenidos.

Para la fase II, en el segundo semestre del año 2022, se tiene previsto desarrollar e incluir contenidos distritales relacionados con la Secretaría de la Mujer, Desarrollo Económico, Transmilenio y Secretaría de Habidad. Contenidos de entidades nacionales como el Departamento para la Prosperidad Social y Migración Colombia. Se validará la experiencia de Chatico con la participación de la ciudadanía en grupos focales y ferias del servicio, apoyados con el equipo de Gobierno Abierto de Bogotá.

Se espera que en la fase II, se dé acceso al público a la versión de Chatico en WhatsApp, que actualmente está en versión de pruebas.

### 2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y con la Defensora de la Ciudadanía como garante, está implementando la estrategia de racionalización de trámites, en el marco del Decreto 189 de 2020, por medio el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones, en su artículo 10 el segundo objetivo de la estrategia contempla y en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - PAAC, durante la vigencia, la Entidad tiene contempladas actividades relacionadas con trámites

y Otros Procedimientos Administrativos OPAs, orientadas a identificar oportunidades de mejora que se puedan traducir en un proceso de racionalización futuro. Dichas actividades se relacionan a continuación:

**4.2.2:** Gestionar la divulgación y promoción de los Trámites y Otros Procesos Administrativos - OPAs que ofrece la Secretaría General a través de los canales de comunicación de la entidad a los grupos de valor y partes interesadas. A desarrollar por parte de la Oficina Asesora de Planeación en junio.

**5.4.3:** Analizar el estado actual de trámites y OPA de la Entidad, con el fin de generar el plan de acción para la racionalización en caso de ser requerido. A desarrollar por parte de la Oficina Asesora de Planeación en noviembre.

**2.1.1:** Realizar auditoría de seguimiento a las actividades de racionalización de trámites de la Secretaría General. A desarrollar por parte de la Oficina de Control Interno en octubre.

**4.2.5:** Realizar un análisis de oferta y demanda de trámites y servicios de las entidades del Distrito, en los distintos canales de la red CADE. Desarrollada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en abril.

**3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

En la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y con la Defensora de la Ciudadanía como garante, durante el segundo semestre de 2022 se adelantaron las siguientes estrategias:

1. Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control (SSGIVC):
  - b. a. En Twitter se realizó 1 publicación con un impacto de 507 interacciones
  - c. b. En Twitter se realizaron 6 publicaciones con un impacto de 124 interacciones
  - d. c. Se publicaron en las carteleras digitales de la Red CADE 8 diseños sobre Inspección, Vigilancia y Control.
  - e. d. Se adelantó el documento correspondiente a las actividades a desarrollar durante la vigencia 2022.
  - f. e. Se realizó la solicitud a la OTIC para iniciar el proceso de creación de la sección correspondiente al Boletín IVC para próxima publicación.
2. Se realizó la propuesta de diseño para implementación en Portal Bogotá.
4. **Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.**

Con el fin de mantener la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 10 de la Ley 2080 de 2021, que establece:

“Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado

haya aceptado este medio de notificación (...) Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán a través del servicio de notificaciones que ofrezca la sede electrónica de la autoridad (...) La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la administración.”;

Se hicieron los ajustes tecnológicos necesarios en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha, de integración con el Sistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA, de tal manera que se puedan notificar las actuaciones sobre la petición interpuesta y obtener confirmación por parte del peticionario una vez accede a la comunicación.

Desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se solicitaron a la Oficina de Tecnologías y Comunicaciones los ajustes necesarios para que el Sistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA, interactúe con Bogotá te escucha en la salida de comunicaciones.

Actualmente se encuentra en ambiente de Producción de Bogotá Te Escucha, se asignó el correo electrónico ([correo@certificado.4-72.com.co](mailto:correo@certificado.4-72.com.co)) para la realización de pruebas del Desarrollo de Integración aprovechando los servicios de valor agregado que ofrece Certimail 472 desde Bogotá Te Escucha.

La Defensora de la Ciudadanía solicitó a la Subdirección de Servicios Administrativos para que se dispusiera del presupuesto pertinente para implementar lo mencionado. Solicitud que fue aprobada en el mes de enero de 2022 y entró a producción el 15 de marzo de 2022.



### Lineamiento:

2. **El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la imple-**

### mentación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.

Se participó activamente durante la vigencia 2022 de la primera sesión de la comisión intersectorial llevada a cabo en el 17 de junio de 2022. Se ejerció la secretaría técnica y se construyó el acta que será publicadas en el Botón de Transparencia de la página Web de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá.

### Conclusiones

- Se observa una mejora significativa en el trámite de las peticiones radicadas en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Se continuará con la ejecución de las actividades planteadas para el plan de acción de la vigencia 2022.
- Se inició con la articulación con el equipo de Gestión del Conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación OAP para la identificación de Buenas Prácticas de la vigencia 2022.
- Se hará seguimiento a los siguientes temas: Comunicación Pública, trámite de peticiones y racionalización de trámites actividades que fortalecerán el servicio prestado a la ciudadanía desde las dependencias de la Secretaría General.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL

