

INFORME VIGENCIA 2021

(segundo semestre)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL



INFORME VIGENCIA 2021

(segundo semestre)





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Claudia Nayibe López Hernández Alcaldesa Mayor
Margarita Barraquer Sourdis Secretaria General
Diana Marcela Velasco Rincón Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Sandra Patricia Cruz Hoyos Profesional universitario

Contenido

Introducción	6
Funciones y Gestión	7
Función 1	7
Lineamiento 1	7
Lineamiento 2	8
Lineamiento 3	8
Lineamiento 4	9
Lineamiento 5	9
Lineamiento 6	11
Función 2	12
Lineamiento 1	12
Lineamiento 2	12
Lineamiento 3	13
Lineamiento 4	16
Lineamiento 5	16
Función 3	18
Comportamiento del ingreso de peticiones por mes	18
Subtemas frecuentes, de acuerdo a las respuestas emitidas	20
Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema	21
Conclusiones y recomendaciones	22
Función 4	23
Lineamiento 1	23
Lineamiento 2	24
Lineamiento 3	24
Lineamiento 4	25
Función 5	26
Lineamiento 1	26
Lineamiento 2	27
Lineamiento 3	27
Lineamiento 4	29
Función 7	30
Lineamiento 1	30
Lineamiento 2	30
Conclusiones	30

INTRODUCCIÓN

En la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio de la Resolución 31 de 2011, adoptó y reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía, en su artículo 2 designa como Defensor de la Ciudadanía al Director (a) Distrital de Servicio al Ciudadano, que actualmente es la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

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, entre otros, se modifican las funciones del Defensor de la Ciudadanía y se determina que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol.

En el mencionado manual se establecen para la figura del Defensor del Ciudadano en la Secretaría General del Distrito, con sus funciones, que está en cabeza de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano.

Para el cumplimiento de las mismas se desarrollaron las siguientes acciones estratégicas

FUNCIONES Y GESTIÓN

Función 1:

Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Lineamientos:

- 1. El Defensor de la Ciudadanía enfocará 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 ésta reporte oportunamente el avance, para que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

La Defensora de la Ciudadanía en la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá se ha desempeñado como garante del cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, articulándola con las estrategias del plan de acción.

Para este fin ha brindado apoyo al acompañamiento y asesoría brindado por parte del Equipo de Política Pública a cada una de las áreas y equipos de trabajo con el fin de definir acciones que faciliten la óptima implementación del plan de acción. Lo mismo se ha hecho con las entidades que se relacionan con las metas a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En la entidad se dio inicio a los ajustes necesarios por medio de la actualización de indicadores, metas y compromisos ajustándolos a las realidades del nuevo Plan de Desarrollo del Distrito "Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI".

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

Desde la vigencia 2020 y durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se continuaron ejecutando 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. 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.

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 2021 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, con las actualizaciones que se efectuaron durante el segundo semestre de 2021:

Línea estratégica y transversal de la PPDSC	Objetivos específicos del Plan de Acción PPDSC	Indicador de Resultado asociado	Indicador de producto asociado	Proyecto de inversión	Código meta proyecto de inversión	Recursos de inversión
2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía 6. Uso intensivo de las TIC 8. Mejoramiento continuo	1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)	1.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos que consideran positiva (6 a 10) la utilidad de realizar trámites y servicios en el canal presencial frente a canales no presenciales, en la ciudad de Bogotá D.C.	1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios.	Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad	3. Implementar 100% las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.	\$8.348.641
1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de la ciudadanía 5. Investigación y conocimiento 6. Uso intensivo de las TIC	3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital	3.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos que consideran estar satisfechos con los trámites y servicios brindados por las entidades distritales, en la ciudad de Bogotá D.C.	3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas 3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS 3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento discriminatorio en la Red CADE 3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE 3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano.	Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad	2. Implementar 100% las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC 3. Implementar 100% las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.	\$22.006.629 \$112.610.496
3. Cualificación de los equipos de trabajo	4. Mejorar la cualificación de los servidores (as)	4.1 Aumento de la percepción positiva respecto a la idoneidad de los servidores públicos distritales, en la ciudad de Bogotá D.C.	4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía 4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a informadores y coordinadores de la Red CADE 4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía 4.1.4 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía.	Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad	3. Implementar 100% las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención	\$556.670.899
2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía 7. Seguimiento y evaluación 8. Mejoramiento continuo	5. Aumentar la oferta de servicios	5.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos que consideran que las entidades públicas garantizan la idoneidad de los espacios públicos de atención, en la ciudad de Bogotá D.C.	5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación 5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad		
5. Investigación y conocimiento 6. Uso intensivo de las TIC 7. Seguimiento y evaluación	6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones	6.1 Aumento en el número de ciudadanos de los cuales se tiene conocimiento 360	6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios suscritos. 6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360 6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG 6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados por las entidades distritales	Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad	1. 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. 2. Implementar 100% las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC 1. 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.	\$40.048.099 \$22.006.629 \$50.516.118
7. Seguimiento y evaluación 8. Mejoramiento continuo	7. Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital	7.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos con percepción positiva respecto a la pertinencia, calidad, sencillez y claridad de los trámites, procesos y la información ofrecida por la Administración Distrital a través de sus canales de atención	7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización de trámites en el Distrito 7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control	Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad	2. Implementar 100% las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC 2. Implementar 100% las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC	*0 \$56.609.244
TOTAL						\$937.244.755

*En este indicador de resultados no se presentan recursos pues las actividades de cumplimiento están incluidas en los recursos del indicador de resultados 7.1.1.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

En este sentido y teniendo en cuenta la importancia de contar con un marco legal que se adecue a las condiciones variantes del medio, la Defensora de la Ciudadanía ha promovido la actualización del Decreto Distrital 293 de 11 de agosto de 2021, por medio del cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

Desde el primer semestre de 2021 por medio de la Directiva Conjunta 001 de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Secretaría Jurídica Distrital, impartieron pautas para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencias de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

Igualmente, a raíz de la contingencia generada a nivel nacional por el COVID-19, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de la Política Pública Distrital, reorganizó la oferta de medios de interacción virtual y replanteó

la administración de la Red CADE en el marco de una nueva normalidad, con el fin de garantizar la presencia de las entidades distritales, las empresas privadas y organizaciones para atender e impulsar la recuperación de la actividad socioeconómica y cultural de la ciudad y, así mismo, generar mecanismos que permitan la realización de trámites o servicios a través de herramientas virtuales incluidas las actividades de recaudo de servicios públicos e impuestos distritales.

En este decreto se modifican las definiciones de Red CADE, accesibilidad, canales de atención, Vinculación y prestación de servicios en la Red CADE, estrategia de caracterización ciudadana, estrategia de inclusión, registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción, quejas con posible connotación disciplinaria agendamiento, administrador de la Red CADE, Vinculación y prestación de servicios en la Red CADE, Tutorías.

5. 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, efectuó seguimiento a las siguientes acciones de mejora que se relacionan directamente con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que afectan la calidad de los servicios ofrecidos. Es de anotar que la mayoría se encuentran cumplidas en un 100%.

Acción y Seguimiento

Se realizó la revisión de las tabletas y pantallas de los 6 puntos de atención de la RED CADE (CADE y SuperCADE). Para el caso de los puntos de atención CADE: Fontibón, Plaza de las Américas, Santa Helenita, Muzú y Tunal, se efectuó el mantenimiento requerido contando con los equipos en funcionamiento. En cuanto al SuperCADE Manitas, se gestionó lo correspondiente para el mantenimiento de tres tablets para lo cual la ANDIVISION SAS quien realizó revisión de las mismas el 3 de septiembre y cambio por garantía el 1 de octubre, ubicándolas en los módulos: 51, 54 y 70. Esta tarea se culminó en el mes de octubre de 2021. Esta tarea se encuentra cumplida en un 100%

Dada la sugerencia de enviar invitaciones a las entidades que aún no hacían presencia en el SuperCADE Manitas y en atención al listado de entidades identificadas inicialmente para hacer presencia en el punto de atención, se validó que algunas manifestaron que no tienen proyectada la atención presencial. En cuanto a las restantes se remitió invitación para hacer presencia en los canales virtual (8 entidades) y presencial (12). Finalizando dicha tarea en el mes de julio de 2021.

Se realizó la modificación del procedimiento PR-036 "Administración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía", efectuando las eliminaciones y modificaciones planteadas en la acción e incluyendo algunas adicionales derivadas de la revisión realizada. Se realizó la solicitud en el Aplicativo SIG bajo el número 145. Mediante memorando electrónico 3-2021-19779 se solicitó la publicación del documento que se encuentra disponible en el aplicativo a partir del 23 de julio de 2021 realizando la respectiva difusión documental ese día. Dando cumplimiento a esta acción durante el mes de julio de 2021.

Se realizó la revisión y modificación de los puntos de control establecidos en el PR-036 "Administración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía" modificando los correspondientes al riesgo de Errores, fallas o deficiencias en el seguimiento de contratos y convenios, asociados a la actividad 5 "Revisar y hacer seguimiento a la operación". Se realizó la solicitud en el aplicativo SIG bajo el número 145. Mediante memorando electrónico 3-2021-19779 se solicitó a la OAP la publicación del documento que se encuentra disponible en el aplicativo a partir del 23 de julio de 2021 realizando la respectiva difusión documental ese día. Igualmente, se remitió la modificación al mapa de riesgos a la OAP mediante memorando electrónico 3-2021-20099, el 27 de julio de 2021 Dando así cumplimiento al 100%.

Se modificó el procedimiento PR-377 "Cobro y facturación por concepto de uso de espacios en los SUPERCADÉ y CADE" mediante la solicitud realizada en el aplicativo SIG bajo el número 144. Se efectuaron modificaciones de redacción, se ajustaron las definiciones, acorde con el Manual de Cobro y Facturación y se reorganizaron actividades eliminando la duplicidad de las mismas y ajustando los puntos de control. Mediante memorando electrónico 3-2021-18692, se solicitó la publicación del documento que se encuentra disponible en el aplicativo a partir del 14 de julio de 2021 realizando la respectiva difusión documental el 15 de julio. Dando así cumplimiento cumpliendo en un 100%.

Se planteó como acción preventiva ante el riesgo de corrupción la sensibilización a los nuevos servidores de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía sobre los valores definidos en el código de integridad. Para lo anterior se realizaron dichas sensibilizaciones así:

1. En puntos de atención durante el mes de marzo.
2. En jornadas de entrenamiento y reentrenamiento internas durante los meses de septiembre y octubre.
3. Vía correo electrónico remitiendo información relacionada y validación de lecciones aprendidas durante noviembre y diciembre.

Dando así cumplimiento a la acción en un 100% en el mes de diciembre de 2021.

Se identifica un incremento en los tiempos de espera de los ciudadanos en la atención por parte de las entidades en puntos de atención de la Red CADE. Para cambiar esta situación se adelantaron las siguientes acciones en relación con los acuerdos de Nivel de Servicio:

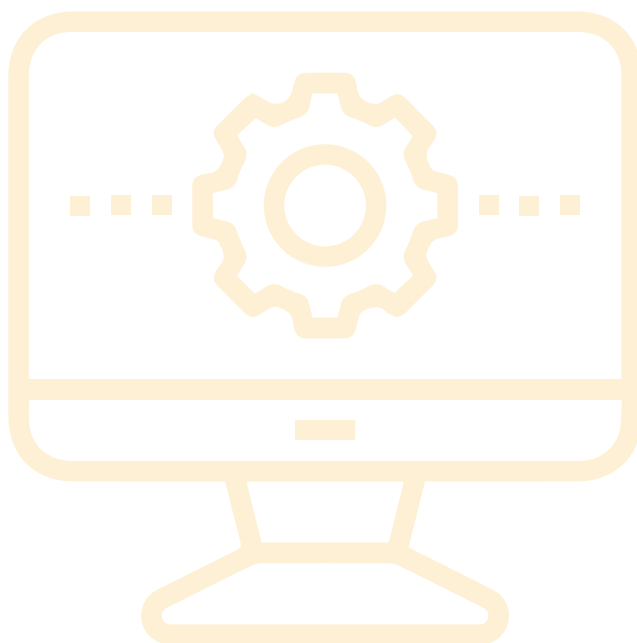
1. Elaboración documento análisis de causas-raíz sobre el incremento presentado de los tiempos de respuesta, los acuerdos en relación con los acuerdos de niveles de servicio. 2. Formulación de un Plan de Acción dirigida a reducir significativamente los tiempos de respuesta contribuyendo a la mejora en la prestación del servicio. 3. Implementación del plan de acción, mejorando la prestación del servicio se pasó de 14 minutos a 10 minutos de espera por parte de los ciudadanos, cumpliendo en un 100%.

Se identificó la necesidad de retroalimentar al equipo de direccionamiento de peticiones en competencias institucionales a través de mesas de trabajo semestrales. Se cumplieron las mesas de trabajo programadas logrando un cierre al 100% de la acción en el mes de noviembre, acorde a la programación establecida en el plan de mejoramiento.

Se desarrollaron mesas de trabajo entre la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control y se determinaron las acciones y evidencias que van a permitir soportar los objetivos estratégicos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Se realizó el reporte de los objetivos estratégicos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía alineados a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control cumpliendo en un 100%.

Se implementó un instrumento de programación y seguimiento periódico en el cual se identifican las actividades, responsables, metas periódicas y totales, líneas base, periodicidad de seguimiento, fechas de programación y de cumplimiento y las respectivas evidencias o entregables de cada actividad que se debe ejecutar por la Subdirección de IVC; este estudio se hizo a partir del análisis histórico, las condiciones de la coyuntura de pandemia y los avances de la planeación estratégica del segundo semestre de 2020. Se adelantó el seguimiento de las actividades de Inspección, vigilancia y control establecidas en el instrumento de programación y seguimiento periódico implementado, obteniendo los datos necesarios para dar cumplimiento a las funciones establecidas en la normatividad vigente para la Subdirección de Seguimiento, vigilancia y Control de la Secretaría Distrital.

Se evidenció la necesidad de organizar y trasladar al archivo de gestión de la Secretaría General, la totalidad de los registros documentales correspondiente al desarrollo y ejecución de la obra Súper Cade Manitas. A 30 de junio de 2021 se había cumplido el 56% de esta actividad. A diciembre de la vigencia 2021 se adelantó el proceso de liquidación de los contratos de obra para que la administración delegada haga entrega de los archivos de dichos contratos y poder realizar el traslado del archivo de gestión en su totalidad; esta acción tiene fecha de cierre en la vigencia 2022.



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

Desde la Defensoría de la Ciudadanía, apoyada en el 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 3 actividades establecidas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, dentro del componente 2 Racionalización de Trámites para la vigencia 2021. Estas actividades se ejecutaron entre junio y septiembre, así:

2.1.1 Racionalizar el trámite de suscripción y venta de Registro Distrital pasándolo a la categoría de "Consulta de acceso a la información".

2.1.2 Racionalizar el OPA- Otro Procedimiento Administrativo: "Impresión artes gráficas para las entidades del Distrito Capital".

2.1.3 Realizar auditoría de seguimiento a las actividades de racionalización de trámites de la Secretaría General".

Es importante aclarar que, para la presente vigencia, fueron objeto de racionalización de carácter normativo "El trámite suscripción y venta para el Registro Distrital" y dentro de otros procedimientos administrativos - OPA, la racionalización de carácter tecnológico en "Impresión de Artes gráficas para las entidades del Distrito Capital", como se encontró bajo el liderazgo de la Subdirección de Imprenta Distrital.

La implementación de la mejora del trámite de suscripción y venta del Registro Distrital consistió en la transformación del trámite en consulta de acceso a la información de manera virtual, teniendo en cuenta esta nueva categoría desarrollada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. El seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, se realizó con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, registrando para cada actividad establecida en el SUIT un cumplimiento del 100 %, de acuerdo con las evidencias y validaciones efectuadas.

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.**

En el segundo semestre de 2021 se continuó con las mesas trabajo por parte del equipo de Política Pública de Servicio Distrital de la Ciudadanía PPDSC, que apoya la gestión de la Defensora en la Secretaría General, se determinó la necesidad de actualización diferentes 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.

Fundamentada en este análisis, la Defensora de la Ciudadanía, acompañó esta tarea que aún se encuentra en ejecución y estará apoyando a 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.

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

La Defensora de la Ciudadanía promovió directrices la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencias de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante y brindó los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.

Lo anterior por medio de Directivas 001 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y Secretaría Jurídica Distrital y la Directiva 004 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y finalmente el Decreto Distrital 263 de 11 de agosto de 2021.

Adicionalmente se está haciendo seguimiento a las respuestas emitidas en el sistema "Bogotá Te Escucha, ya que a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se evidenció en el mes de julio que no era suficiente con el seguimiento mensual y se iniciaron mesas de trabajo con cada dependencia de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se empezaron a solicitar planes de mejoramiento para que estos buenos resultados se mantengan en el tiempo estos indicadores.

La Defensora de la Ciudadanía ha evidenciado los buenos resultados y está promoviendo la documentación de este procedimiento para presentarlo como una Buena Práctica de Servicio

a la Ciudadanía, actualizar el procedimiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la alcaldía Mayor de Bogotá D.C

En apartes siguientes del informe se profundiza más en esta actividad.

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

Teniendo en cuenta que el Servicio al Ciudadano se define como un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, la Defensora en la Secretaría General analizó dentro de todos los riesgos identificados por la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría, los siguientes, que de materializarse vulnerarían los derechos de la ciudadanía:

Proceso / Proyecto de inversión	Actividad clave / Fase del proyecto	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Tipo de riesgo	Análisis (después de controles)			Explicación de la valoración
					Probabilidad final	Impacto final	Valoración final	
Comunicación Pública	Identificar las necesidades en términos de comunicación pública	Incumplimiento parcial de compromisos en la generación y divulgación de estrategias, mensajes y/o acciones de comunicación pública, desconociendo los intereses comunicacionales del ciudadano.	Gestión de procesos	Imagen	Posible (3)	Moderado (3)	Alta	El riesgo quedo en la misma zona, dado que se está realizando la modificación y/o actualización del procedimiento PR-369 comunicación hacia la ciudadanía.
Contratación	Elaborar los estudios y documentos previos.	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros durante la etapa precontractual para el desarrollo de un proceso de selección pública de oferentes con el fin de celebrar un contrato	Corrupción	Cumplimiento	Rara vez (1)	Catastrófico (5)	Extrema	Se determina la probabilidad (1 rara vez) ya que una actividad de control preventiva requiere fortalecerse a pesar que ha evitado la materialización del riesgo. El impacto se mantiene en (5 catastrófico) ya que los riesgos de corrupción no se desplazan en la escala de impacto; sin embargo, los controles detectivos existentes son fuertes. Es probable que los oferentes que se presenten a los procesos de selección, cumplan con los criterios técnicos, jurídicos y financieros establecidos, por lo cual no es posible detectar con facilidad el direccionamiento hacia un tercero. De presentarse, es posible que no se obtenga la calidad del producto o servicio esperado.

								Análisis (después de controles)	
Proceso / Proyecto de inversión	Actividad clave / Fase del proyecto	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Tipo de riesgo	Probabilidad final	Impacto final	Valoración final	Explicación de la valoración	
Contratación	Supervisar la ejecución de los contratos y/o convenios, y la conformidad de los productos, servicios y obras contratados para el proceso.	Realización de cobros indebidos durante la ejecución del contrato con el propósito de no evidenciar un posible incumplimiento de las obligaciones contractuales	Corrupción	Cumplimiento	Rara vez (1)	Catastrófico (5)	Extrema	La probabilidad (1 rara vez) se mantiene ya que las actividades de control preventivas han evitado la materialización del riesgo. El impacto se mantiene en (5 catastrófico) ya que los riesgos de corrupción no se desplazan en la escala de impacto; sin embargo, los controles detectivos existentes son fuertes. Es poco probable que el supervisor del contrato y/o convenio, no adelante la debida gestión en la función de la supervisión debido a sobornos y extorsión para cubrir un posible incumplimiento de alguna obligación contractual, pero de presentarse, existiría un detrimento patrimonial que disminuiría notablemente la transparencia en la ejecución de los contratos.	
Elaboración de Impresos y Registro Distrital	Recibir y custodiar los insumos y materias primas durante el proceso de producción de conformidad con las características técnicas requeridas hasta la entrega del producto terminado al almacén	Desvío de recursos físicos o económicos para la elaboración de trabajos de artes gráficas dirigidos a personas u organismos que no hacen parte de la Administración Distrital, con el fin de obtener dádivas o beneficio a nombre propio	Corrupción	Operativo	Rara vez (1)	Moderado (3)	Moderada	Se determina la probabilidad (1 rara vez) ya que las actividades de control preventivas han evitado la materialización del riesgo. El impacto se considera catastrófico (5 mayor) teniendo en cuenta que los riesgos de corrupción no se desplazan en la escala de impacto; sin embargo el diseño del control detectivo es fuerte.	
9, Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Coordinar y articular la gestión de las entidades participantes en el Modelo Multicanal de servicio	Realización de cobros indebidos durante la prestación del servicio en el canal presencial dispuesto para el servicio a la Ciudadanía.	Corrupción	Imagen	Rara vez (1)	Moderado (3)	Moderada	El objetivo del control es contar con un seguimiento y observación permanente, que pueda generar alarmas o alertas en el caso de un posible evidenciamiento de una conducta contraria al código de integridad, durante la prestación del servicio de información, orientación y trámites por parte del personal de Secretaría General.	

					Análisis (después de controles)			
Proceso / Proyecto de inversión	Actividad clave / Fase del proyecto	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Tipo de riesgo	Probabilidad final	Impacto final	Valoración final	Explicación de la valoración
10, Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Medir y analizar la calidad en la prestación del servicio en los diferentes canales de servicio a la Ciudadanía.	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros durante los monitoreos realizados en los puntos de atención en beneficio propio o de terceros	Corrupción	Operativo	Rara vez (1)	Moderado (3)	Moderada	No hay movimiento en el mapa por cuanto se encuentra en la posición mas baja del mismo. El impacto se encuentra en la zona de calificación más baja.
Gestión de la Función Archivística y del Patrimonio Documental del Distrito Capital	Realizar el ingreso de la documentación patrimonial a la Dirección Distrital del Archivo De Bogotá. Organizar los fondos históricos (clasificar, ordenar y describir). Realizar catalogación bibliográfica. Realizar la conservación, restauración y la reprografía de la documentación histórica. Prestar el servicio para consulta de los fondos documentales custodiados por el Archivo de Bogotá	Desvío de recursos físicos o económicos en el manejo de la documentación histórica en el Archivo de Bogotá con el fin de obtener cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros	Corrupción	Operativo	Rara vez (1)	Mayor (4)	Alta	La escala de probabilidad genera un resultado de rara vez (1), toda vez que nunca se ha presentado la materialización del riesgo en los últimos 4 años. Dentro de la escala de impacto se ubica en mayor (4), lo que hace que se tenga una valoración después de controles en zona Alta (4). Sin embargo, se incluyeron dos nuevos controles uno (1) preventivo y uno (1) detectivo, teniendo en cuenta las causas identificadas.
Gestión Jurídica	Gestionar la defensa judicial y extrajudicial de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros durante la preparación y el ejercicio de la defensa judicial y extrajudicial de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá contrarios a los intereses de la entidad	Corrupción	Operativo	Rara vez (1)	Catastrófico (5)	Extrema	Se tiene la calificación mínima de probabilidad, sin embargo por ser un riesgo de corrupción el impacto inicial se mantiene.
Gestión Financiera	Garantizar el registro adecuado y oportuno de los hechos económicos de la Entidad, que permite elaborar y presentar los estados financieros.	Uso indebido de información privilegiada para el inadecuado registro de los hechos económicos, con el fin de obtener beneficios propios o de terceros	Corrupción	Financiero	Rara vez (1)	Catastrófico (5)	Extrema	Se determina la probabilidad en atención a que se establecerán evidencias de la aplicación de algunas actividades de control, para los casos en que la revisión arroje un resultado satisfactorio. El impacto permanece constante en atención a que para riesgos de corrupción no disminuye.

Estos riesgos están siendo objeto de 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, razón por la cual están siendo objeto de revisión y pueden verse modificados en estructura o calificación. En este sentido la Defensora de la Ciudadanía estará al tanto de los cambios que se presenten para así realizar el seguimiento respectivo.

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 el segundo semestre de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía, adelantó las siguientes gestiones:

- Se presentó el proyecto al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, exponiendo las generalidades del Modelo Distrital de Relacionamento 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 se está a la espera de sus aportes y comentarios.
- Por solicitud del equipo directivo del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se comparten los avances en la formulación del manual operativo con el fin de revisar los lineamientos que se están plasmando, hacer aportes y dar comentarios que nutran el proceso de formulación que se está adelantando.
- Durante el primer semestre de 2022 se discutirán los aportes que se hagan por parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de las mencionadas dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para continuar con la construcción del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

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.

Para el segundo semestre de la vigencia 2021 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó 9 monitoreos a puntos de servicio y se obtuvieron los siguientes resultados:

N°	Punto de servicio	Ciclo de Servicio	Infraestructura	Recaudo	Presencia institucional	Administración	Total
1	CADE Bosa	85	96	92	0	100	74
2	CADE Gaitana	98	94	100	44	89	85
3	CADE Patio Bonito	91	87	100	67	100	89
4	Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Patio Bonito	93	82	-	46	79	75
5	Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Suba	82	85	-	42	100	77
6	Súper CADE Américas	96	100	-	51	100	87
7	Súper CADE CAD	91	96	92	83	100	92
8	Súper CADE Engativá	96	92	100	53	94	87
9	Súper CADE Suba	96	97	-	64	100	89
	Promedio	92,00	92,11	96,80	50,00	95,78	83,89

El ítem más bajo se refiere a Presencia Institucional, al interior de los puntos se encuentran módulos desocupados y/o deshabilitados para servicio. Se puede tener más entidades que presten servicios en estos sitios y además se pueden habilitar más módulos para atender a la ciudadanía.

N°	Punto de servicio	Módulos sin asignar
1	CADE Bosa	9
2	CADE Gaitana	1
3	CADE Patio Bonito	0
4	Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Patio Bonito	0
5	Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno Suba	No hay reporte
6	Súper CADE Américas	3
7	Súper CADE CAD	2
8	Súper CADE Engativá	2
9	Súper CADE Suba	2
	Promedio	92,00

En este sentido la Defensora de la Ciudadanía propondrá estrategias tendientes a fortalecer para la vigencia 2022, la presencia de entidades que mejoren los servicios prestados a la ciudadanía en los diferentes puntos de la RedCADE.

También se observan necesidad de mantenimientos específicos en cada uno de los puntos de servicio que de no atenderse afectarán de manera negativa la calidad del servicio prestado. En este ítem también se hará seguimiento desde la Defensoría.

La Defensora solicitará a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, el seguimiento realizado a la implementación de las oportunidades de mejora detectadas en las visitas.

Si se determina que no han efectuado las gestiones tendientes a fortalecer los aspectos que se evidenciaron en las visitas, se pedirán planes de mejoramiento en los cuales se definirán claramente las acciones y recursos requeridos para el fortalecimiento de los puntos de atención.

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.

En el segundo semestre de 2021 se recibieron un total de 6.131 peticiones para tramitar por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, distribuidas por dependencias como se muestra a continuación:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

DEPENDENCIA	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Total por dependencia
Subdirección de Servicios Administrativos	935	705	606	559	456	816	3261
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	111	249	50	100	275	349	785
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	166	182	151	100	69	90	668
Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	101	168	83	109	83	56	544

DEPENDENCIA	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Total por dependencia
Oficina Asesora de Jurídica	30	35	21	15	9	13	110
Oficina de Control Interno Disciplinario	22	27	23	38	33	29	143
Dirección de Contratación	19	13	17	14	10	14	73
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	7	2	1	2	0	188	12
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	6	2	0	0	0	0	8
Oficina Consejería de Comunicaciones	2	2	92	110	139	0	343
Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	3	1	1	0	1	0	6
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1	0	0	0	1	0	2
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1	0	0	1	0	0	2
Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	0	0	0	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	0	0	2	1
Despacho Alcalde Mayor - Secretaría Privada	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL GENERAL	1.404	1.386	1.046	1.048	1.076	1.557	6.131

b. Subtemas frecuentes, de acuerdo a las respuestas emitidas.

Categoría	Subtema	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
Medidas de asistencia y atención	Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	79	70	64	83	75	102	473
	Atención en salud	1	0	0	0	1	1	3
	Atención jurídica	1	0	0	1	0	0	2
	Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	1	4	4	2	17	10	38
	Atención psicosocial	0	1	0	0	0	1	2
Sistemas de información	Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	50	30	27	0	0	20	127
	Consulta externa ventanilla electrónica	0	1	0	0	0	0	1
	Interrupción de la comunicación (línea 195)	1	0	0	0	0	0	1
	Consulta de datos habeas data	1	0	0	0	0	0	1
Estabilización socioeconómica	Emprendimiento	32	116	138	49	48	29	412
	Formación	2	3	0	1	4	0	10
	Empleabilidad	2	1	0	1	0	2	6
	Educación superior	2	0	2	2	1	1	8
Participación ciudadana	Participación en general	29	0	0	33	43	0	105
Medidas de reparación integral	Garantías	5	0	0	0	0	0	5
	Incentivos	1	0	0	0	1	0	2
	Inscripción y elección	1	0	0	0	0	0	1
	Indemnización vía administrativa	20	0	0	14	7	8	49
	Soluciones definitivas de vivienda	9	0	0	5	8	16	38
	Retornos y reubicaciones	2	0	0	4	0	0	6
	Reparación colectiva	1	0	0	0	1	2	4
Restitución de tierras	1	0	0	0	1	0	2	
Traslado de petición por competencia	Traslado a entidades distritales	0	64	0	0	0	0	64
	Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	0	1	0	0	0	0	1

Categoría	Subtema	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
Talento humano y contratación	Convocatorias de talento humano	0	15	0	9	10	0	34
	Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaría general	0	6	0	22	7	0	35
	Procesos selección mediante contratación pública	0	6	0	6	4	0	16
	Solicitudes de empleo pasantías o practicas universitarias.	0	2	0	4	2	0	8
Participación ciudadana	Participación en general	0	0	27	0	0	0	27
	Garantías	0	0	1	0	0	0	1
Certificaciones	Certificación de ejecución contractual	0	0	20	0	0	17	37
	Certificación de bono pensional	0	0	2	0	0	1	3
	Certificación de atención a víctimas	0	0	2	0	0	0	2
	Certificación laboral	0	0	2	0	0	1	3
	Certificación tributaria o de pagos	0	0	1	0	0	1	2
	Demás categorías	199	130	139	176	120	126	890
Total		440	450	429	412	350	338	2419

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Total general de días de atención	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición en interés general	Derecho de petición en interés particular	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Junio	19,53	1,67	26,72	17,78	13,5	12,58	11,67	6,75	11,88	45	17,82
Julio	15,07		12,52	14,12	8,13	11	23	5,15	30,4	11,25	13,71
Agosto	14,8	8	15,95	14,17	13,63	14	12,4	9,75	9,55	9	13,91
Septiembre	13	1	12	11,61	9,93	12	4	5,68	10,2	9,75	11,17
Octubre	17,93	9	13,69	15,36	10,58	11	7	6,2	13	34	14,8
Noviembre	8,00	11,78	10,58	14,90	8,20	9,77	-	-	10,83	11,36	8,00

En términos generales la Secretaría General cumple con los tiempos de respuesta establecidos en el decreto a los términos establecidos en el Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020

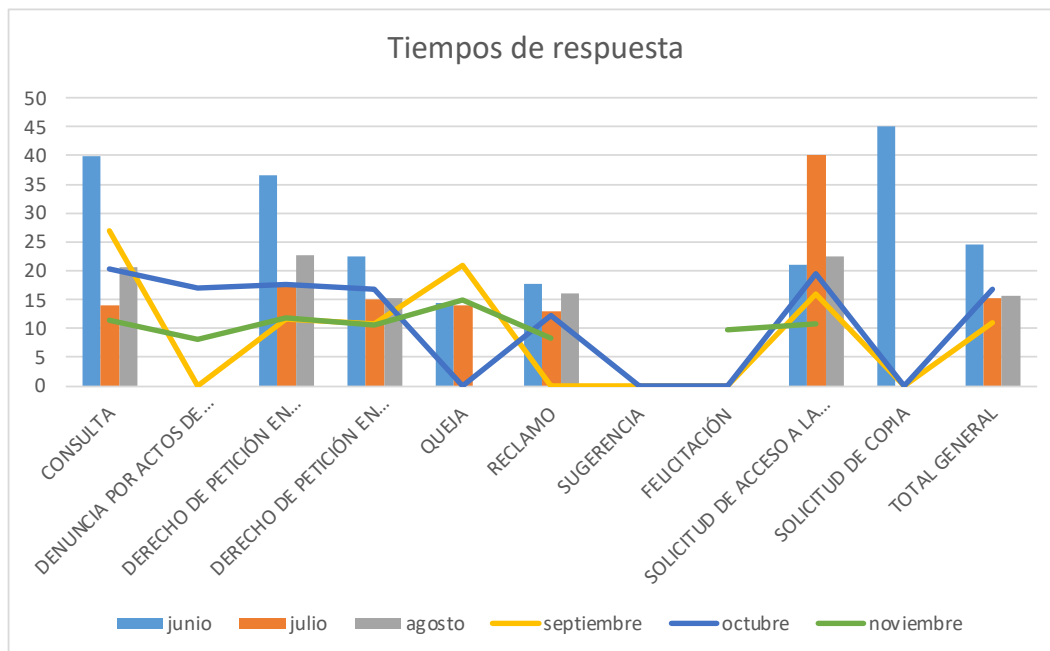
La alerta se generó en los meses de junio, julio y agosto en la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación así:

Tipo de petición/ Mes	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición en interés general	Derecho de petición en interés particular	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
junio	39,8		36,58	22,52	14,33	17,67			21	45	24,49
julio	14		17,27	14,97	14	13			40		15,34
agosto	20,6		22,6	15,28		16			22,5		15,72
septiembre	27		11,67	10,8	21				16		11,05
octubre	20,29	17	17,56	16,72		12,33			19,5		16,86
noviembre	11,4	8	11,8	10,6	14,9	8,2		9,8	10,8		10,69

d. Conclusiones y recomendaciones.

- Como puede observarse para los meses de septiembre y octubre, como resultado de la implementación de la estrategia “Mejora

en la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas a las peticiones ciudadanas”, se logró un 0% de respuestas vencidas en esta dependencia.



- Desde el semestre pasado desde la Defensoría se había expresado la necesidad mejorar y cumplir con la meta propuesta de Calidad y Calidez en las repuestas emitidas en Bogotá Te Escucha. Se ha hecho seguimiento a la implementación de la estrategia “Mejora en la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas a las peticiones ciudadanas”, y después de observar los buenos resultados obtenidos, desde la defensoría se está promoviendo la documentación de la misma para presentarla como una Buena Práctica, para que pueda replicarse en todas las entidades distritales.
- Actualmente los indicadores de calidad y calidez se encuentran dentro de los parámetros establecidos como meta. Desde a Defensoría se continuará con el seguimiento buscando que los resultados positivos sean sostenibles.

Población	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Total incumplimiento c&b	Total incumplimiento manejo sistema	Total petic. con incumplimiento
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple			
347	342	5	342	5	342	5	311	36	36	23	44
	99%	1%	99%	1%	99%	1%	90%	10%	10%	7%	13%

Función 4:

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:

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.**

Para este lineamiento la Defensora a través de análisis que realiza de los riesgos pueden vul-

nerar los derechos de la ciudadanía ha identificado el riesgo en 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.

El procedimiento comunicación hacia la ciudadanía PR-369, indica que el jefe de la Oficina y los profesional del equipo administrativo (estadís-

tica y apoyo a la supervisión de central de medios) de la Oficina Consejería de Comunicaciones, autorizados por el Manual específico de funciones y competencias laborales y por el jefe de la Oficina Consejería de Comunicaciones, semestralmente verifica a través del reporte de la central de medios y/o de mediciones de opinión pública, semestralmente se mide que las acciones de comunicación priorizadas por la administración lleguen de manera localizada y de acuerdo a las necesidades y/o intereses del ciudadano, identificando el alcance de las mismas.

Las fuentes de información utilizadas son las acciones de comunicación realizadas, el reporte de central de medios y las mediciones de opinión pública. En caso de evidenciar observaciones, desviaciones o diferencias, se establecen acciones que permitan fortalecer la identificación y comprensión de mensajes de interés para el ciudadano. Queda como evidencia el reporte de central de medios, las mediciones de opinión pública y el análisis de los resultados obtenidos.

La probabilidad de ocurrencia de este riesgo después de la aplicación de controles es alta, esto debido a que se está realizando la modificación y/o actualización del procedimiento PR-369 comunicación hacia la ciudadanía.

En la vigencia 2022 se hará el seguimiento a este punto buscando fortalecer la comunicación pública teniendo en cuenta las actualizaciones que sean aprobadas al procediendo antes descrito.

Igualmente, dentro de la Carta de Trato Digno que se actualiza y se publica en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se brindan los lineamientos Derechos y Deberes de

la Ciudadanía en el momento en que se acerca a hacer uso de los canales que se han dispuesto para su servicio.

Para el plan de acción de la vigencia 2022 se analizarán los siguientes puntos:

- Tener en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción de los ciudadanos para determinar los enfoques de las campañas a realizar.
- Determinar el impacto de las campañas realizadas y la respuesta de la ciudadanía.
- Seguimiento de las dependencias a las campañas de comunicación que se realizan.

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.

Por sugerencia de la Defensora de la Ciudadanía se incluyó dentro de las necesidades capacitación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía.

Se está a la espera de las instrucciones de la Dirección de Talento Humano para incluir la presentación que se tiene preparada, dentro de las inducciones y reinducciones de los funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

En el segundo semestre de la vigencia 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

D.C, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y con el seguimiento de la Defensora de la Ciudadanía, cualificó 153 informadores y profesionales responsables de punto Red CADE en temáticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía.

Estas acciones se lograron por la articulación entre la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

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.

La Defensora de la Ciudadanía desde el 3 de marzo de 2021, por medio de correo electrónico dirigido a la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Comunicaciones se solicita la creación del Botón del Defensor de la Ciudadanía en la página Web y la necesidad de dar cumplimiento al Acuerdo Distrital 559 de 2014 “Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad.

En respuesta a esta inquietud 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 esta enfocada entre otros, a brindar accesibilidad a los ciudadanos en condición de discapacidad.

Se participó en varias reuniones por medio de la plataforma TEAMS los días 9 de marzo, 8, 15 y 16, 23 de abril, en las cuales se vinculó a la Oficina de Tecnologías de la Información de la Secretaría General y se culminó con la entrega de la propuesta de el equipo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para el diseño de la página Web el 29 de abril de 2021.

El compromiso, según el cronograma presentado por la Oficina Asesora de las Tecnologías y las Comunicaciones, era tener los primeros resultados de las adaptaciones a la página para accesibilidad de ciudadanos en condiciones de discapacidad y el Botón del Defensor de la Ciudadanía para la nueva página WEB finalizando la vigencia 2021. Sin embargo se presentaron cambios en la estructura de esa dependencia que impidieron avanzar durante el segundo semestre de 2021 en las adaptaciones requeridas.

A raíz de esta situación la Defensora, con el apoyo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Comunicaciones, en

reunión realizada el mes de diciembre, determinaron la necesidad de hacer ajustes razonables a la página WEB de la Secretaría General, para ese fin se traducirán a Lenguaje de Señas Colombiano la Misión y Visión de la entidad, la Guía de Trámites y Servicios y la Carta de Trato digno.

A su vez la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía destino recursos por \$ 116.840.003 para apoyar la implementación, acompañamiento y seguimiento en lo referente a accesibilidad, lenguaje claro en la prestación del servicio en los canales de atención de la Red CADE.

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.

La Defensora de la ciudadanía por medio de la promoción de las Buenas Prácticas está apoyando el proceso de documentación de la implementación de la aplicación "EL COFRE".

Hasta el año 2019 la consulta de los fondos y colecciones custodiados por el Archivo de Bogotá se realizaba especialmente de manera presencial, en la Sala de Consulta. Con el cambio de administración se evidenció la oportunidad de gestionar un buscador (El Cofre) que permitiera poner a disposición de la ciudadanía en general la consulta del acervo documental sin tener que desplazarse hasta el Archivo de Bogotá. Desde el segundo semestre del 2020 se han realizado acciones ten-

dientes a la implementación de El Cofre, buscador que se constituye en una ayuda tecnológica para realizar búsquedas en diferentes bases de datos y tener un resultado unificado de las mismas.

Los objetivos de la aplicación son: 1. Ofrecer una herramienta que permite la consulta virtual de los catálogos y fichas descriptivas de la documentación que conserva el Archivo de Bogotá. 2. Contribuir a brindar garantías para el acceso libre a la información que produce la administración de la ciudad.

Soluciones tecnológicas como El Cofre, le permitirá a la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá a tener una proyección de la consulta a través de la red. El Cofre se constituye en el buscador en línea, en el cual se disponen para consulta las fichas descriptivas del material documental que van procesando los equipos técnicos del Archivo.

Por otra parte, la Defensora de la Ciudadanía ha verificado que se tengan los recursos necesarios para realizar en el mes de septiembre la integración de la guía de trámites y servicios al

Portal Bogotá facilitando el acceso de la ciudadanía a la información allí contenida, por medio de un prototipo no funcional. Con esta migración se realizan las siguientes mejoras:

- Se facilita la búsqueda de trámites y servicios y OPAS.
- Agrupación de la información por entidad “Soy yo”, “Pertenezco a”, “En situación de”, “mi ocupación es” con el fin de resaltar la información relevante para el usuario.
- Se asegura una estructura y navegación clara en el contenido garantizando un mínimo esfuerzo para los usuarios.
- Se ajusta al diseño responsive (práctica y diseño en desarrollo web que da prioridad a una interface amigable para el usuario, sin importar al dispositivo que utilice o el tamaño y orientación de la pantalla) de Portal Bogotá.

Todo esto busca mejorar la experiencia de la ciudadanía y la usabilidad de la Guía de Trámites y Servicios.

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 componente 2 Racio-

nalización de Trámites para el segundo semestre de la vigencia 2021 se adelantaron las siguientes actividades:

- a. Racionalizar el OPA- Otro Procedimiento Administrativo: “Impresión artes gráficas para las entidades del Distrito Capital”.
- b. Realizar auditoría de seguimiento a las actividades de racionalización de trámites de la Secretaría General”.

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 2021 se adelantaron las siguientes estrategias:

- La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía planteó, en articulación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía una nueva estrategia para brindar a la ciudadanía información clara y unificada en relación con los trámites y servicios ofrecidos por las entidades que hacen parte de la Red CADE a través de cuatro campañas de cualificación a los ciudadanos, así:
 - a. **Socialización del canal virtual con la ciudadanía:** Con un grupo conformado por 16 Guías de Trámites y Servicios, se llevó a cabo la socialización del canal virtual (Guía de Trámites y Servicios y Super-CADE Virtual) a un total de 3.942 ciudadanos en los diferentes puntos de atención presencial de la Red CADE.

b. Promoción de los servicios prestados por diferentes entidades en algunos puntos de atención presencial de la Red CADE:

En esta campaña se diseñaron y publicaron en las redes sociales de la Secretaría General piezas gráficas para la promoción de los servicios de la Red CADE. Dicha actividad alcanzó 3.247 interacciones.

c. Promoción de ferias móviles de servicio al ciudadano - SuperCADE Móvil:

publicando en redes sociales las piezas gráficas para la promoción de dichos eventos, logrando 4.308 interacciones. Igualmente, se alcanzaron 159 visitas ciudadanas a las notas publicadas en el Portal Bogotá, en relación con dichos eventos.

El desarrollo de estas campañas ha permitido un acercamiento de la administración distrital con la ciudadanía, además de la difusión de los servicios ofertados por las diferentes entidades que hacen presencia en la RED CADE y los puntos en los que se ubican, y el canal virtual por medio del cual puede realizar trámites, OPA's y consultas de información 100% virtuales.

El uso de estos canales ha generado la reducción de movilizaciones innecesarias a alcanzar un servicio de atención a puntos de atención presencial o ferias móviles que no cuenten con el servicio ofertado o que puedan realizarse virtualmente, lo que además de mitigar el menor riesgo de contagio a causa del COVID-19

contribuye medioambientalmente reduciendo la huella de carbono por desplazamiento.

- Desde la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación se desarrollaron las siguientes estrategias para dar a conocer los servicios ofrecidos:

- a. Divulgación a través de redes sociales, sobre los centros de encuentro (6 puntos de atención) y los servicios que ofrecen: atención humanitaria inmediata, Orientación Jurídica y Acompañamiento Psicosocial.

- b. Difusión a través de la página web de la Alta Consejería, de la ubicación de los Centros de Encuentro y los servicios ofrecidos.

- c. Difusión por medio de mensajes de texto dirigidos a las personas que hacen parte de la base de datos de la Dirección de Reparación Integral por haber sido usuarios de los servicios ofrecidos, buscando generar voz a voz que permita que se conozca la oferta de empleos, formación y demás.

- d. Diseño y divulgación de las convocatorias del Fondo para el Acceso la Permanencia y la Graduación de Educación Superior a Víctimas el Conflicto Armado.

- e. Difusión a través de las redes sociales (piezas y contenido WEB) de las convocatorias de los Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial para quienes tienen proyectos encaminados a fomentar la paz en los territorios.

- f. Campaña de expectativa y de socialización de proceso de inscripción al Consejo Distrital de Paz.

Se aclara que las actividades descritas en los literales e y f, no son servicios que se ofrecen directamente desde la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, pero se trata espacios importantes que se deben promover para la participación de los ciudadanos y que puedan tener voz en los procesos de paz reparación y no repetición que se adelanta en Bogotá D.C.

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital 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 han venido haciendo 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. Es preciso aclarar que el SIGA esta interoperando para la recepción de comunicaciones.

Actualmente se encuentra en ambiente de Pre-Producción de Bogotá Te Escucha, se asignó el correo electrónico(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.

Para este fin se remitieron las estadísticas de la gestión de peticiones del segundo de 2021, que se muestran a continuación:

Mes	Respuestas Definitivas	Traslados	Ampliaciones y Aclaraciones	Respuesta parcial	Total
JULIO	450	4.785	166	1	5402
AGOSTO	429	4.942	181	3	5555
SEPTIEMBRE	412	4.677	154	1	5244
OCTUBRE	350	4.263	192	1	4806
NOVIEMBRE	338	4.719	182	5	5244
Total	1979	23.386	875	11	26.251
Promedio mes	396	4677	175	2	5250

Función 7:

Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

Lineamientos

1. presentar el informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.

Se allega informe de Buenas Prácticas de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Se participó activamente durante la vigencia 2021 de la segunda sesión de la comisión intersectorial llevada a cabo en el 17 de diciembre de 2021. 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

- Las actividades que se incluyan en el Plan de Acción de la Defensora de la Ciudadanía para la vigencia 2022, se enfocarán en los temas evidenciados que requieren fortalecimiento como Comunicación Pública y promoción de Buenas Prácticas de Servicio a la Ciudadanía.
- A través de la documentación y promoción de las Buenas Prácticas en desarrollo en las diferentes dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que estarán listas para la vigencia 2022, representarán una mejora en la efectividad de la gestión adelantada al interior de la entidad que podrá replicarse en todas las entidades distritales.
- Desde la defensoría se tienen planteadas actividades tendientes a fortalecer el servicio prestado a la ciudadanía desde las dependencias de la Secretaría General.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

