

# Informe



**Primer semestre  
2021**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL

  
BOGOTÁ



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

---

SECRETARÍA GENERAL

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

**Informe Defensora de la Ciudadanía  
Primer semestre 2021**

**Sandra Patricia Cruz Hoyos** Profesional Universitario

julio 2021

## Tabla de contenido

<b>FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR</b> .....	<b>5</b>
<b>Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía</b> .....	<b>5</b>
5 Lineamientos .....	5
<b>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</b> .....	<b>1</b>
7 Lineamientos .....	17
<b>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.</b> .....	<b>2</b>
4 Lineamientos .....	24
<b>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</b> .....	<b>2</b>
6 Lineamientos .....	26
<b>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</b> .....	<b>2</b>
9 Lineamientos .....	29
<b>Función 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital</b> .....	<b>3</b>
1 Lineamiento .....	31

**Función 7: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

..... 3

**1**

**Lineamientos** ..... 31

# INTRODUCCIÓN

El Decreto Distrital 847 de 2019 Por medio del cual se establecen y unifican 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, define en el parágrafo de su artículo 14, la obligación de la Secretaría General de expedir Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contenga los lineamientos para el adecuado ejercicio del rol y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.

En cumplimiento de la norma antes descrita el 30 de junio de 2021 por medio de Circular 055, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió y socializó el Manual en el cual se establecen las directrices por medio de las cuales esta figura, debe cumplir su misión y las indicaciones para la presentación de los informes semestrales.

A continuación, se exponen los resultados de las gestiones adelantadas por la Defensora de la Ciudadanía durante el primer semestre de la vigencia 2021.

## 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.

Al interior de la entidad, la metodología utilizada ha consistido en realizar acompañamiento y asesoría 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 generando un contacto efectivo, permanente y fortaleciendo la confianza interinstitucional, lo cual ha permitido mejorar los canales de comunicación y por ende los resultados del cumplimiento de las estrategias en beneficio de la ciudadanía.

Para este fin, trimestralmente y a través de las herramientas dispuestas para tal fin, cada una de las entidades participantes realizan reportes cuantitativos y cualitativos, permiten a la Defensora realizar 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.

Para este primer semestre se generaron alarmas por inconsistencias en las ejecuciones presupuestales y se llevó a cabo un proceso de actualización, que permitió que se ajustarán las metas y recursos a las realidades del nuevo Plan de Desarrollo del Distrito “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”.

## 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 primer 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 finalmente desarrollando las acciones que permitieron dar inicio a la formulación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## 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 realizada por la Defensora, a través del proyecto de inversión 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad:

METAS	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA	RECURSOS DISPONIBLES	RECURSOS COMPROMETIDOS
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.	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.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	\$ 34.496.878	\$ 34.496.878
		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	\$ 232.890.192	\$ 183.586.831
	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	\$ 34.972.697	\$ 34.972.697
		Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	\$ 166.430.906	\$ 166.430.906
		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	\$ 326.781.912	\$ 309.890.337

<b>METAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSOS DISPONIBLES</b>	<b>RECURSOS COMPROMETIDOS</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 795.572.585</b>	<b>\$ 729.377.649</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 por ciento el Plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	Inspección Vigilancia y Control	\$ 49.960.995	\$ 49.960.995	
		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	\$ 290.143.867	\$ 281.658.425	
	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.	Inspección Vigilancia y Control	\$ 157.152.442	\$ 157.152.442	
		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	\$ 102.063.179	\$ 66.059.539	
	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	\$ 34.258.968	\$ 34.258.968	
		Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	\$ 38.065.520	\$ 38.065.520	
		Inspección Vigilancia y Control	\$ 49.960.995	\$ 49.960.995	
		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	\$ 5.471.919	\$ -	
	<b>TOTAL</b>			<b>\$ 727.077.885</b>	<b>\$ 677.116.884</b>
	3. Implementar 100 por ciento las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.	1. Facilitar la atención con calidad a la ciudadanía en la Red CADE con enfoque diferencial y preferencial.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	\$ 114.672.378	\$ 114.672.378
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía			\$ 907.254.664	\$ 907.254.664	
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía			\$ 35.104.868	\$ -	
2. 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.		Dirección Distrital de Calidad del Servicio	\$ 153.028.687	\$ 153.028.687	
		Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	\$ 471.298.719	\$ 471.298.719	
		Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	\$ 1.331.772.214	\$ 869.318.751	
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 3.013.131.530</b>	<b>\$ 2.515.573.199</b>	
<b>Total general</b>			<b>\$ 4.535.782.000</b>	<b>\$ 3.922.067.732</b>	

Es de anotar que el Informe de Política Pública de Servicio al Ciudadano hace parte de los compromisos adquiridos dentro del proyecto de inversión y dicho documento constituye en soporte de cumplimiento de dicha actividad.

**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 las siguientes actualizaciones normativas:

- Directiva Conjunta 001 de 2021, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y Secretaría Jurídica Distrital, en la que se imparten 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.

El antecedente normativo de esta directiva esta en el Decreto Distrital 189 de 2020, “Por 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 “, artículos 12. Mejoras en los esquemas de denuncia y 13 Artículo 13. Protección de identidad del denunciante.

En ella se recogen las orientaciones dadas mediante la Directiva 015 de 2015, que brindaba “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”. Ofrece parámetros más claros frente al registro de los casos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y brinda pautas frente a la protección de identidad del denunciante como, suscripción de un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información.

- Directiva 004 de 2021, por la cual se establecen los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.

El antecedente normativo de esta directiva esta en la Ley 1437 de 2011, ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. (...).

- Actualmente se analizan posibles reajustes al Decreto 847 de 2019, por medio del cual se establece y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, ya que podría llegar a ser necesaria la actualización de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

**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 en 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%

<b>Acción y Seguimiento</b>
Actualmente se continua con el levantamiento de información de las tabletas y pantallas de los puntos de atención presencial de la RED CADE (CADE y SuperCADE) con el fin de establecer si las mismas requieren mantenimiento o cambio y realizar las solicitudes a las áreas correspondientes para el mantenimiento o cambio de los equipos, según corresponda. Esta tarea se encuentra cumplida en un 75%
Se evidenció la necesidad de elaborar una directriz frente a la aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía en los puntos de atención de la RED CADE y realizar socialización del Manual específicamente con el profesional responsable de punto y los servidores de los puntos de atención CADE Muzú y Fontibón, la acción se cerró durante el primer semestre de 2021.
Se sugirió enviar invitación a las entidades que aún no hacen presencia en el punto de atención, y que se encuentran en documento que contiene el listado de entidades a participar en el SuperCADE. A 30 de junio de 2021 se han enviado el 90% de las invitaciones a las entidades para que hagan presencia en el SuperCADE.
Se revisa el aplicativo (A.M # 1 - 2021. Aplicativo SIG) y se evidencia la necesidad de modificar el procedimiento PR-036 "Administración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía, eliminando los siguientes documentos relacionados como referencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Manual usuario Tablero de control Coordinadores CADE/SuperCADE (MA-029)"</li> <li>• "Manual usuario Tablero control Entidades (MA028)"</li> <li>• "Guía para el apoyo a la supervisión de los contratos y convenios (GS-078) Modificar Actividad 4: se incluirán tareas relacionadas con Buzón de Sugerencias.</li> </ul> A 30 de junio de 2021 se han realizado el 75% de las modificaciones.
Se examinaron los puntos de control establecidos en el aplicativo (A.M # 1 - 2021. Aplicativo SIG) procedimiento PR-036 "Administración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía" y se sugiere replantear los registros establecidos en el riesgo de Errores fallas o deficiencia en el seguimiento de contratos y convenios. A 30 de junio de 2021 se han analizado el 75% de los puntos de control establecidos y la posibilidad de replantearlos.
Se revisa el aplicativo (A.M # 1 - 2021. Aplicativo SIG) y se evidencia la necesidad de modificar el procedimiento PR-377 Cobro y facturación por conceptos de uso de espacios en los SUPERCADÉ, para que el mismo sea entendible siguiendo los principios de lenguaje claro. Esta modificación a 30 de junio de 2021 se encuentra en el 85%.
Se verifica (A.P # 31 - 2021. Aplicativo SIG) y se sugiere sensibilizar a los nuevos servidores de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía sobre los valores de integridad, con relación al servicio a la ciudadanía. Debido a la implementación de listas de elegibles se ha vinculado personal nuevo a todas las dependencias, por esta razón esta acción se encuentra con una ejecución de 18% a 30 de junio de 2021.
Se identifica un incremento en los tiempos de respuesta en relación con los acuerdos de Nivel de Servicio. Para cambiar esta situación se adelantaron las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Formulación de un Plan de Acción dirigida a reducir significativamente los tiempos de respuesta contribuyendo a la mejora en la prestación del servicio.</li> </ol>
Se identificó la necesidad de retroalimentar al equipo de direccionamiento de peticiones en competencias institucionales a través de mesas de trabajo semestrales. Se cumplió con las mesas de trabajo del primer semestre.
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 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

## Acción y Seguimiento

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. La instancia de seguimiento periódico será la sesión del Subcomité de Autocontrol de la Subdirección, en la cual se revisará el cumplimiento de las metas establecidas y la reprogramación de acuerdo a las mismas, de ser necesario.

Se identificó la limitada capacidad operativa y logística de la Dirección de Inspección Vigilancia y Control para gestionar las visitas a todo establecimiento de comercio que se cree en la ciudad y que las matrices, son herramientas que sirven únicamente para clasificar los establecimientos de comercio, de acuerdo al código CIU, con el fin de superar este obstáculo se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Se adelantaron mesas de trabajo con las áreas de apoyo de la Secretaría General, como la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Desarrollo Institucional, para recibir orientación y analizar conjuntamente la conveniencia de formular una guía metodológica basada en enfoque de riesgos

Se documentó una guía metodológica resultado del acompañamiento y análisis realizado con las áreas de apoyo, para la elaboración de las matrices de riesgo que determine los criterios para la identificación, análisis y valoración de las empresas y/o establecimientos de comercio sujetos a visita de acuerdo con la actividad económica que desarrollan.

Se cumplió con el 100% de la actividad a 30 de junio de 2021.

Se evidenció la necesidad de mejorar las acciones de monitoreo en la gestión de IVC. Para este fin se formuló e implementó al 100% una estrategia, de articulación, seguimiento y monitoreo de la gestión de IVC a las entidades y servidores que hacen parte del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control SUDIVC.

Se determinó la necesidad de implementar una herramienta que facilitará el procesamiento de la información que se genera en las visitas multidisciplinarias de IVC. Para este fin se diseñó el 100% de una solución de uso de herramientas en Microsoft, para facilitar el análisis de la información y priorización de los establecimientos basados en la matriz de riesgos, permitiendo la coordinación de las visitas multidisciplinarias de inspección, vigilancia y control - VMI previa integración con los sistemas de información de las entidades.

Se detecta la posibilidad de una eventual “falla en la seguridad de la información que afecte la confiabilidad de los operativos de visitas de inspección...”. Se revisó conjuntamente entre el despacho de la Subsecretaría y la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control y se realizaron sesiones de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación, concluyendo que acorde al procedimiento para realizar las visitas de

Inspección, Vigilancia y control que no existe la posibilidad de que se genere riesgo de corrupción

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 Super Cade manitas. A 30 de junio de 2021 se ha cumplido el 56% de esta actividad.

Se determinó la necesidad de gestionar la aprobación de la circular por medio de la cual se socializa el programa de dinamización para la racionalización y la estrategia de control de riesgos de corrupción en trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consultas de información del Distrito Capital. Se aprueba Circular Conjunta 006 de 26 de abril de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

D.C. - Secretaría Jurídica Distrital

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

Con corte a 30 de junio de 2021, la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adelantó las actividades de verificación de la implementación de la metodología de cálculo de ahorros por racionalización de trámites a trámites y OPAS (Ofertas Públicas de Adquisición) de 27 entidades distritales en armonía con la meta fijada para 2020 en el indicador de Producto 7.1.1 Trámites racionalizados del Plan de Acción de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se describen a continuación las actividades desarrolladas por el equipo de Racionalización que fueron monitoreadas:

1. Socialización del Programa de dinamización para la racionalización y la estrategia de control de riesgos de corrupción en trámites, OPA y consultas de información del Distrito Capital: Con el objetivo de socializar dicho programa de dinamización, que da cumplimiento a los artículos 10 y 11 del Decreto 189 de 2020, se profirió por parte de la Secretaria, Dra. MARGARITA BARRAQUER SOURDIS y el Secretario jurídico, la circular conjunta No 06 de 2021 con destino a todas la entidades del Distrito Capital, que tiene por asunto la “Socialización del Programa de dinamización para la racionalización y la estrategia de control de riesgos de corrupción en trámites, OPA y consultas de información del Distrito Capital.”

2. Consolidación del “Formulario de caracterización de trámites, OPA y consulta de información del Distrito Capital”: con el fin de documentar la información necesaria para realizar el diagnóstico de la oferta y demanda de trámites y servicios del Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá diseñó el “Formulario de caracterización de trámites, OPA y consulta de información del Distrito Capital”. Este instrumento permite a la administración distrital contar con un inventario actualizado de los trámites, OPA y consulta de información de cada una de las entidades del Distrito Capital, y es insumo para la definición e implementación del "Programa de Dinamización de la Racionalización de Trámites y Servicios del Distrito Capital", que da cumplimiento al artículo 10 del Decreto 189 de 2020, como fue mencionado en la sesión del día 10 de marzo.

Durante el mes de abril de 2021 se inició la recepción del “Formulario de caracterización de trámites, OPA y consulta de información del Distrito Capital”. Dicho formulario fue diligenciado por 42 entidades distritales y se reportaron 537 trámites, OPA, servicios prestados a cargo de esas entidades.

3. Diagnóstico de mejora normativa: en desarrollo del Objetivo 3 del Programa de Dinamización de la Racionalización De Trámites Y Servicios Del Distrito Capital, se produjo un diagnóstico de mejora normativa de trámites, opa y consulta de información del distrito capital.

Parte del informe presenta un diagnóstico preliminar de los problemas que afectan la calidad regulatoria de los trámites, OPA y consultas de información del Distrito Capital, siendo base para la identificación de líneas de acción en el marco del Programa.

4. Programa piloto de participación ciudadana para la estandarización y simplificación de trámites: En el marco del Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 227/995 de 2020 DAFP-Secretaría General, se viene trabajando en la inclusión de entidades distritales en un piloto para aplicar una metodología de participación ciudadana en racionalización de trámites/OPA. Dicho programa piloto tiene por objeto que algunas entidades del distrito involucren la visión de la ciudadanía en las propuestas de racionalización de trámites.



- Encuentro virtual con el equipo de racionalización de trámites de la Secretaría distrital del Hábitat, del 06 de abril de 2021. En dicha reunión se expuso a esa entidad información acerca del “piloto en la aplicación de metodología de participación ciudadana en racionalización de trámites/OPA en el Distrito”.
- Encuentro virtual con el equipo de racionalización de trámites de la Secretaría distrital del Hacienda, del 15 de abril de 2021. En dicha reunión se expuso a esa entidad información acerca del “piloto en la aplicación de metodología de participación ciudadana en racionalización de trámites/OPA en el Distrito”.
- Sesión de Invitación formal y presentación del cronograma de Participación ciudadana en la racionalización. Sesión liderada por la Subsecretaria del Servicio a la Ciudadanía y la directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP
- Sesión con entidades distritales con el objeto de llevar a cabo la transferencia metodológica del programa piloto en la aplicación de la metodología participación ciudadana en racionalización de trámites/OPA en el marco del Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 227/995 de 2020 DAFP-Secretaría General.

- Reunión del 01 de junio de 2021. En dicha sesión participó el equipo de racionalización de trámites de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía y delegados de la Secretaría Distrital de Ambiente; el encuentro tuvo por objeto la identificación y priorización de intervenciones a realizar con la Secretaría de Distrital de Ambiente en el marco del Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 227/995 de 2020 DAFP-Secretaría General.
- Reunión del 01 de junio de 2021. En dicha sesión participó el equipo de racionalización de trámites de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía y delegados de la Secretaría Distrital de Salud; el encuentro tuvo por objeto la identificación y priorización de intervenciones a realizar con la Secretaría de Salud Distrital en el marco del Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 227/995 de 2020 DAFP-Secretaría General
- Reunión del 10 de junio de 2021. En dicha sesión participó el equipo de racionalización de trámites de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía y delegados de la Secretaría Distrital de Salud; el encuentro tuvo por objeto exponer por parte del equipo misional de la SDS el diagnóstico interno que se realizó del trámite Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo y determinar el grupo de valor (sociedad civil) que participará en el programa piloto de participación. en el marco del Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 227/995 de 2020 DAFP-Secretaría General
- Mesa de trabajo del 30 de junio de 2021. En dicha sesión participó el equipo de racionalización de trámites de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía y delegados el DAFP; el encuentro tuvo por objeto determinar los parámetros para determinar los grupos de valor que harán parte del piloto de participación ciudadana de la Secretaría distrital de Ambiente
- Mesa de trabajo del 30 de junio de 2021. En dicha sesión participó el equipo de racionalización de trámites de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía y delegados de las entidades que conforman la Ventanilla Única De La Construcción (VUC); el encuentro tuvo por objeto hacer seguimiento a las acciones de racionalización por parte de la VUC.
- En Reunión del 01 de junio de 2021 en que participaron el equipo de racionalización de trámites de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía y delegados de la Secretaría Distrital de Salud; se solicitó a la SDS el consolidado de las peticiones, quejas y reclamos con relación al trámite Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el
- En Reunión del 01 de junio de 2021 en que participaron el equipo de racionalización de trámites de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía y delegados de la Secretaría Distrital de Ambiente; se solicitó a la SDA el consolidado de las peticiones, quejas y reclamos con relación al trámite Licencia ambiental.

**5.** Modificación del Sistema Único de Gestión para el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público en el Distrito Capital –SUGA: En virtud de la expedición de un Decreto que derogue de los Decretos Distritales 599 de 2013 y 622 de 2016 se pretende actualizar y unificar la normatividad que rige la organización, integración y funcionamiento del SUGA.

**6.** Acompañamiento en las estrategias de racionalización de las entidades distritales: luego de identificar trámites y OPA con irregularidades en su registro en el Sistema Único de Inscripción de Trámites.

**7.** Participación en la modificación del Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican 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”. El proyecto de Decreto “Por el cual se modifican los artículos 8, 28, 29, 30

y 31 del Decreto 847 de 2019 y se deroga el Decreto 494 de 2010”, tiene por objeto, establecer y unificar para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Con corte 30 de junio, en el 2021 se han inscrito 241 acciones de racionalización en el SUIT, para 138 trámites, por parte 35 entidades distritales. De este total, 3 son normativas, 104 administrativas y 134 corresponden a acciones tecnológicas. De las 241 acciones, según el reporte realizadas por las entidades en las estrategias de racionalización en el SUIT, 230 se implementarán en el segundo semestre del 2021.

De los 11 restantes, 3 tiene cumplimiento en las acciones de racionalización para la fecha, y 8 está pendiente el reporte. Por lo anterior, se registra que con corte del 30 de junio se han realizado los siguientes 3 trámites:

- SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA: Autorización para ingreso como visitante a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.
- SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ: Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital y Consulta del Registro Distrital

En relación al beneficio a la ciudadanía, debe de destacarse que con implementación del “piloto en la aplicación de metodología de participación ciudadana en racionalización de trámites/OPA en el Distrito”, se garantizan al ciudadano los derechos a la participación en los asuntos públicos y el acceso a derechos y cumplimiento de deberes. Existen dos grupos de valor que principalmente se benefician de la implementación de este programa.

El grupo de valor que se beneficia con la participación de la secretaría de salud distrital son los profesionales y tecnólogos de la salud que tramitan la “Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo” en Bogotá D.C.; que según información suministrada por las Secretaría de Salud abarca el 80% de ese tipo de licencias del país. La mejora en trámite descrito, va encaminada a reducir el tiempo de espera en la obtención de la licencia.

El grupo de valor que se beneficia con la participación de la secretaría distrital de ambiente son los empresarios que tramitan la “Licencia ambiental” en Bogotá D.C. La mejora en trámite descrito, va encaminada a reducir el tiempo de espera en la obtención de la licencia y generar acciones de virtualización.

El grupo de valor que se beneficia con la modificación al Sistema Único de gestión de Aglomeraciones (SUGA) son los empresarios que tiene por objeto la realización de eventos. Modificación que está en línea con la política distrital de reactivación económica. Las mejoras se direccionan en el sentido de, articular los trámites necesarios para la obtención de permisos para la realización de eventos en el marco de las medidas sanitarias originadas en la contención de la pandemia Covid-19.

En el mismo sentido la racionalización de trámites le genera a la ciudadanía ahorro en tiempo y recursos en la relación con el estado para el cumplimiento de sus derechos y obligaciones. Es importante considerar, que las estrategias diseñadas pretenden facilitar la realización de los tramites durante la emergencia sanitaria, procurando por la virtualización de los trámites, OPA consultas de información.

## **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 la vigencia anterior el equipo de Política Pública de Servicio Distrital de la CiudadaníaPPDSC, que apoya la gestión de la Defensora en la Secretaría General, durante las diversas mesas de trabajo llevadas a cabo con las entidades distritales evidenciaron diferencias sustanciales en el presupuesto planteado inicialmente y los recursos disponibles al momento de ejecutar las actividades, esto debido a que los diferentes objetivos específicos del Plan de Acción de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se determinaron dentro del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para todos que estuvo vigente desde junio de 2016 a junio 2020 y se hacía necesaria una adecuación de los recursos a las estrategias planteadas en el 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, recomendó replantear los recursos disponibles en el plan de acción para la vigencia 2021.

Durante el primer semestre de esta vigencia, se efectuó un seguimiento puntual a la asignación de recursos y se realizó el proceso de actualización por parte de las entidades que hacen parte de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, permitiendo 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.**

Como se mencionó en puntos anteriores, 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.

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

realiza un monitoreo mensual y la Defensora de la Ciudadanía ha evidenciado que a pesar de hacer seguimiento y acompañamiento a las entidades aún no se llega a la meta de 80% de las respuestas con calidad y calidez.

En apartes siguientes del informe se profundiza más en este lineamiento.

### **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 formuló las siguientes recomendaciones:

- a) Durante la vigencia 2020 se logró la estandarización de PQRS, un solo lineamiento en la oportunidad y calidad de la respuesta. Involucrar el tema de redes sociales, como resultado de la misma se generó el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas que se expidió con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones y que a su vez para la vigencia 2021.

Desde la Defensoría del Ciudadanía se recomendó que a través del equipo de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se verificará la adopción de mismo por parte de las entidades. Se verificó que fue adoptado por todas las entidades en la vigencia 2020 y durante la vigencia 2021 se continuará con el seguimiento de las adecuaciones que se hagan a este manual teniendo en cuenta las particularidades de cada entidad.

- b) La Defensora de la Ciudadanía, en conjunto con el equipo de trabajo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía identificó la necesidad de efectuar una Caracterización de usuarios de los diferentes servicios: CADE, SuperCADE, Bogotá te escucha, víctimas, archivo, imprenta, con el objetivo de Identificar las características de las ciudadanas y ciudadanos, que solicitaron información o accedieron a un trámite o servicio de las entidades Distritales, mediante los diferentes medios de interacción ciudadana dispuestos por Alcaldía Mayor de Bogotá; D.C, puesto que esta información es fundamental para identificar y enfocar acciones de mejora en el servicio prestado.

Estas estrategias permitieron dibujar un panorama general de las acciones necesarias, para el fortalecimiento de los canales de atención y el servicio a prestar a los ciudadanos durante la vigencia 2021, que aún se está viendo afectada por la Emergencia Sanitaria provocada por el Covid 19.

#### 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 mayo 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, elaboró una propuesta técnica para la creación de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, dando cumplimiento a lo establecido Ley 2052 de 2020.

Esta norma se establece disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. En su artículo 17 cita:

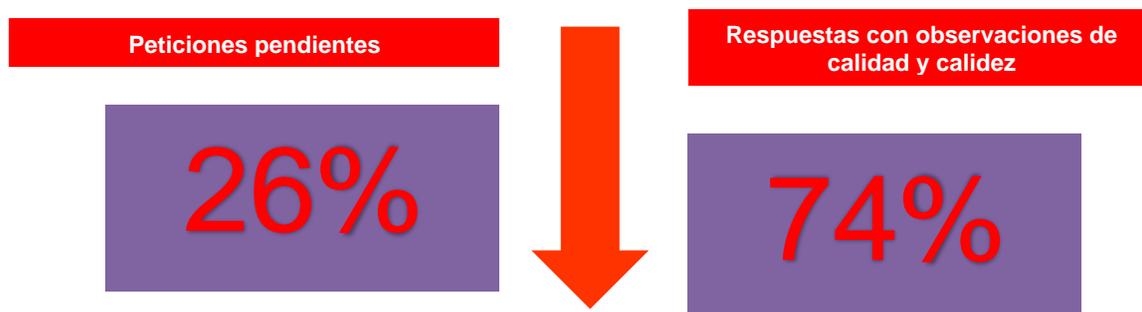
*“...OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las " disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.*

*El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo...”*

Esta propuesta, se fundamenta en la necesidad de mejorar la interacción entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y sus grupos de valor. El proyecto ya fue socializado con la Dirección de Talento Humano, con el fin de evaluar su pertinencia y viabilidad. De allí se recibieron comentarios que serán tomados en cuenta para ajustar la propuesta y continuar con su formulación y posterior implementación.

#### 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.

Como resultado del análisis realizado por la Dirección Distrital de Calidad Servicio al interior de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, de las repuestas a los ciudadanos cumpliendo con los criterios de Calidad y Calidez se obtuvieron los siguientes resultados:



- Al interior de la Secretaría General, por recomendación de la Defensora de la Ciudadanía, se han implementado actividades de acompañamiento a las dependencias que presentan altos índices de respuestas con observaciones y de peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión Ciudadana.

La finalidad de las mesas de trabajo es poder identificar los aspectos que están afectando el cumplimiento y de esta forma poder acompañar a las dependencias en la Implementación de las acciones que ellos consideren pertinentes en pro de la mejora del índice de cumplimiento.

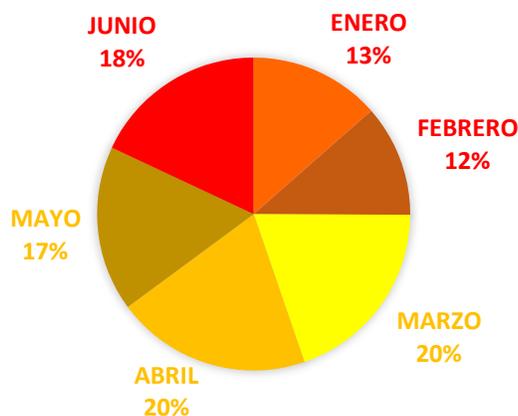
- Fundamentada en el análisis de los resultados entregados por la Dirección Distrital de Calidad Servicio, la Defensora de la Ciudadanía ha recomendado que se realice la revisión de la meta propuesta, pues no es coherente que la mayoría de las entidades a pesar de los esfuerzos realizados y el acompañamiento recibido no lleguen a la meta del 80% del cumplimiento planteada dentro el plan de acción.

**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.**

### Lineamientos

Para este punto se analizaron las 666 denuncias por presuntos actos de corrupción radicadas durante el primer semestre de 2021 con corte a 30 de junio, a través de Bogotá Te escucha y reportadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. De la mencionada información se analizarán los siguientes puntos:

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

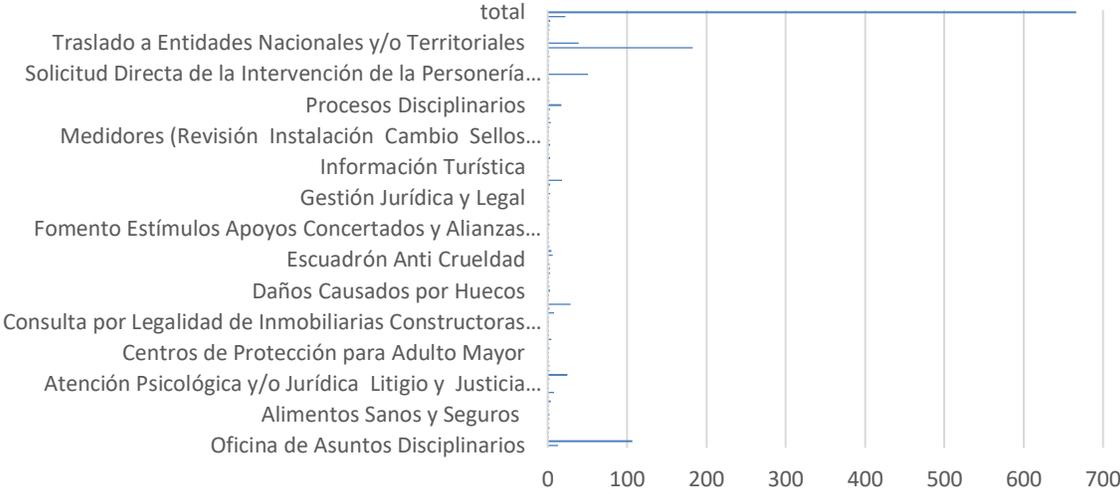


Las radicaciones relacionadas con este tema presentan una tendencia creciente, teniendo su tope en los meses de marzo y abril, fechas que coinciden con el final del segundo pico generado por la emergencia sanitaria por la Covid 19. Se empezó a evidenciar a su vez un cansancio colectivo y un desgaste de las medidas de aislamiento, que llevaron a los ciudadanos a enfocarse en temas diferentes a la pandemia y a centrarse en la calidad de los servicios recibidos y los posibles actos de corrupción que pueden afectarlos.

**b. Subtemas frecuentes.**

Dentro del análisis realizado en los temas en los que más se perciben hechos denunciados de corrupción, resaltan dos: Control Político con 29 radicados que representan un 4,35% del total y Atención y Servicio a la Ciudadanía con 25 radicados que representan un 3,75%, siendo las más repetitivas.

**Subtemas frecuentes**





**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**

- 1. 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.**

A continuación, se relacionan las actividades divulgación efectuadas al interior de la Secretaría General que impactan a todas entidades del Distrito Capital en los procesos de divulgación y que se relacionan con las recomendaciones realizadas por la Defensora de la Ciudadanía:

#### **Informe de visualizaciones Facebook Live RedCADE tres décadas a su servicio**

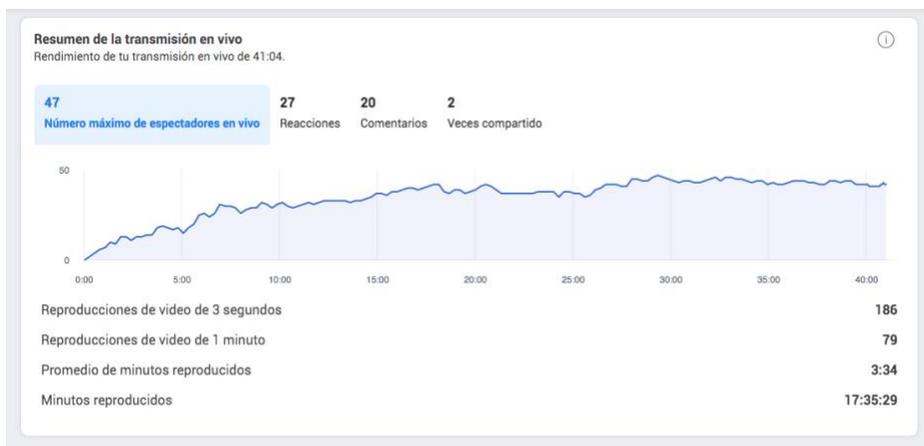
- Enlace: [https://www.facebook.com/watch/live/?v=1029328530930718&ref=watch\\_permalink](https://www.facebook.com/watch/live/?v=1029328530930718&ref=watch_permalink)

En el marco de la estrategia Tres décadas a su servicio, se realizó la transmisión de la RedCADE el 31 de mayo del 2021, la cual contó con un número 47 seguidores que estuvieron conectados al streaming. Así mismo, a lo largo del facebook live se recibieron 20 comentarios relacionados con la temática de la transmisión.



#### **Rendimiento de la publicación durante la transmisión.**

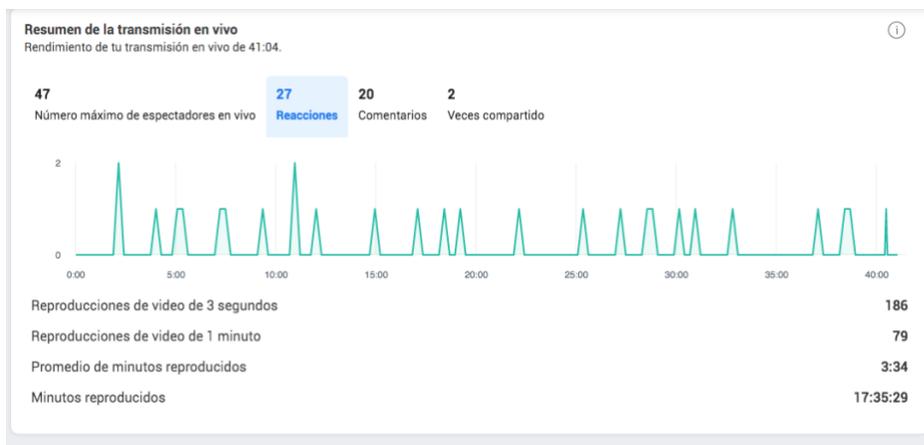
*Vision general*



*Comentarios recibidos durante la transmisión*



*Número de reacciones recibidas durante la transmisión*



**Resumen total visualizaciones del video.**



### Interacciones en Twitter:

dirección	nombre	texto	RT	FAV	Impresiones	Reproducciones
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	¿Vives en @ALCBolivar y estás buscando actividades para realizar con tus hijos? 👨👩👧👦	2	3	707	
		Acércate a nuestro SuperCADE Manitas y accede al programa El arte de Cuidarte que cuenta con una variada oferta de actividades en el marco de la Manzana de Cuidado				
		#TresDécadasATuServicio <a href="https://t.co/9aVXYrgTy1">https://t.co/9aVXYrgTy1</a>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	En la RedCADE contamos con cinco punto donde puedes acceder a información y trámites de calidad relacionados a la pensión	1	0	914	
		<input checked="" type="checkbox"/> SuperCADE CAD				
		<input checked="" type="checkbox"/> SuperCADE 20 de julio				
		<input checked="" type="checkbox"/> SuperCADE Suba				
		<input checked="" type="checkbox"/> SuperCADE Calle 13				
		<input checked="" type="checkbox"/> SuperCADE Bosa				
		Acércate al punto más cercano. #TresDécadasATuServicio <a href="https://t.co/F650kV3F7t">https://t.co/F650kV3F7t</a>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	📣 ¡Atención comerciantes!	1	1	524	
		En nuestros SuperCADE Américas, CAD, Manitas y Suba podrán agendar la visita por parte de @BomberosBogota, para la				

dirección	nombre	texto	RT	FAV	Impresiones	Reproducciones
		revisión del sistema de protección contra incendios y las condiciones de seguridad humana. RedCADE #TresDécadasATuServicio <a href="https://t.co/JXoPRe2ouu">https://t.co/JXoPRe2ouu</a>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	👋👋En la RedCADE contamos con espacios adecuados para toda ciudadanía. En nuestro SuperCADE Calle 13, la @Registraduria brinda atención preferencial a las personas con discapacidad. ¡Acércate! #TresDécadasATuServicio <a href="https://t.co/wCJnLch6Xx">https://t.co/wCJnLch6Xx</a>	0	1	457	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	¿Vives en @ALCBolivar y estás buscando actividades para realizar con tus hijos? 👨👩👧👦 Acércate a nuestro SuperCADE Manitas y accede juntos al programa El arte de Cuidarte que cuenta con una variada oferta de actividades en el marco de la Manzana de Cuidado #TrésDécadasATuServicio <a href="https://t.co/yuwBkfdlz5">https://t.co/yuwBkfdlz5</a>	2	3	645	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#FeriaDeServiciosEnBogota   Carlos Bernal recibió atención del @IPESBogota frente a la caracterización como vendedor ambulante de la zona de @AlcaldiaSuba11. Conoce la oferta de tramites que se están brindando: <a href="https://t.co/NSZlamBGBj">https://t.co/NSZlamBGBj</a> <a href="https://t.co/J076nX0aua">https://t.co/J076nX0aua</a>	0	1	295	39
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#FeriaDeServiciosEnBogota   Hasta el 2 de julio, la Feria Móvil de Servicios en la Plazoleta del SuperCADE Suba y del Portal Américas, el equipo de la administración distrital estará ofreciendo una variada oferta de tramites y servicios. Más detalles: <a href="https://t.co/NSZlamBGBj">https://t.co/NSZlamBGBj</a> <a href="https://t.co/rulchlgXDN">https://t.co/rulchlgXDN</a>	1	1	542	92
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#FeriaDeServiciosEnBogotá   Durante esta jornada en Suba y Kennedy se entregará información sobre la ruta de empleabilidad y la forma de vincularse a procesos musicales y creativos con la @filarmonibogota e @idartes <a href="https://t.co/GVBUrYpqy3">https://t.co/GVBUrYpqy3</a>	2	5	1403	195
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#FeriaDeServiciosEnBogotá   En la plazoleta del	0	2	374	42

dirección	nombre	texto	RT	FAV	Impresiones	Reproducciones
		<p>SuperCADE Suba podrás adquirir información sobre las ayudas del @IPESBogota y @DesarrolloBta para emprendedores y vendedores informales.</p> <p>¡Acércate!  <a href="https://t.co/23dme16WGC">https://t.co/23dme16WGC</a></p>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Ya puedes acercarte a la Plazoleta del Portal Americas donde podrás acceder a tramites sobre:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Empleo</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Formación</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Emprendimiento</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Apoyo Psicosocial y Jurídico</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aprovechamiento del tiempo libre</p> <p><a href="https://t.co/ZuxBCMRaZK">https://t.co/ZuxBCMRaZK</a></p>	6	12	6465	77
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Te esperamos en la Plazoleta del SúperCADE Suba para que accedas a tramites y servicios para los habitantes de esta localidad de Bogotá.</p> <p><a href="https://t.co/zP4EgdnI9x">https://t.co/zP4EgdnI9x</a></p>	2	5	2408	462
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#RedCADE   Lamentamos informar que por motivos ajenos y para garantizar la seguridad de nuestro equipo y de la ciudadanía, mañana no se prestará servicio en el SuperCADE Suba.</p> <p>Invitamos a realizar sus trámites a través del SuperCADE Virtual.</p> <p><a href="https://t.co/nKtk7kWLy1">https://t.co/nKtk7kWLy1</a></p>	3	4	1114	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#RedCADE   Ten presente esta novedad en la prestación del servicio en el punto SuperCADE Suba.</p> <p>La atención a la ciudadanía se retomará el día de mañana en su horario habitual.</p> <p><a href="https://t.co/9ThPRgW79G">https://t.co/9ThPRgW79G</a></p>	0	0	607	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>Participa de nuestra #FeriaDeServiciosEnBogotá en la que la ciudadanía encontrarás en cuatro puntos de Bogotá, una oferta ampliada de servicios de entidades distritales y nacionales, más cerca de su hogar.</p> <p>¡Acércate al punto más cercano a tu hogar!  <a href="https://t.co/CsBupz2kOG">https://t.co/CsBupz2kOG</a></p>	1	4	1536	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Hasta el sábado, en la Plaza Fundacional de Suba, la ciudadanía de</p>	1	1	1390	

dirección	nombre	texto	RT	FAV	Impresiones	Reproducciones
		<p>@AlcaldiaSuba11 podrá acceder a servicios de la</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> @DesarrolloBta</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> @Colpensiones</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> @MigracionCol</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> @IPESBogota</li> </ul> <p>Más información sobre horarios y servicios en;  <a href="https://t.co/QiNilaiPN7">https://t.co/QiNilaiPN7</a>  <a href="https://t.co/kMQOVfvFIE">https://t.co/kMQOVfvFIE</a></p>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Si vives en @rafaeluribeu, acércate al Parque Marruecos en la calle 48 con carrera 5 U Sur, donde estamos brindando servicios de entidades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> @Colpensiones</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> @MigracionCol</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> @IPESBogota</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> @grupovanti</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> @SectorMovilidad</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> @DesarrolloBta</li> </ul> <p><a href="https://t.co/eYblnJh5M9">https://t.co/eYblnJh5M9</a></p>	0	1	836	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Hasta el sábado 26, entre 8:00 a.m. y 3:00 p.m., podrás encontrar la oferta de servicios de entidades como @SectorMovilidad @DesarrolloBta, @IPESBogota, más cerca de tu hogar.</p> <p>Conoce más información:  <a href="https://t.co/QiNilaiPN7">https://t.co/QiNilaiPN7</a>  <a href="https://t.co/qCE5BTANGr">https://t.co/qCE5BTANGr</a></p>	0	0	295	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Accede en el Parque Marruecos de @AlcaldiaBunidos a tramites de @planeacionbog @Ambientebogota @SectorMovilidad @DesarrolloBta, entre otros.</p> <p>La RedCADE más cerca de la ciudadanía.  <a href="https://t.co/grgtlJQ3m5">https://t.co/grgtlJQ3m5</a></p>	1	0	495	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Durante la Feria Comunitaria, ubicada en el Parque Costa Azul de Suba, calle 135ª N.103D Bis, se tendrán servicios de la Secretaría de @DesarrolloBta, @Colpensiones, @MigracionCol y el @IPESBogota.</p>	0	1	372	

dirección	nombre	texto	RT	FAV	Impresiones	Reproducciones
		<a href="https://t.co/GY8ucyf7SR">https://t.co/GY8ucyf7SR</a>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Llevamos a la ciudadanía la oferta institucional que tienen las diferentes entidades del Distrito.</p> <p>Acércate a la feria móvil comunitaria en cuatro localidades de la ciudad @rafaeluribeu @Alcaldiakennedy @Alcaldiakennedy y @UsmeAlcaldia. <a href="https://t.co/GFJKppjik6">https://t.co/GFJKppjik6</a></p>	2	2	415	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#FeriaDeServiciosEnBogotá   Si vives en las localidades de @AlcaldiadeBosa o @Alcaldiakennedy, acércate a la Plazoleta del Portal Américas en donde podrás acceder a tramites de @planeacionbog, @Colpensiones @DesarrolloBta y Vanti. <a href="https://t.co/8SDxUzw04b">https://t.co/8SDxUzw04b</a></p>	2	2	2287	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>📣 Hoy inicia la #FeriaDeServiciosEnBogotá, dos días en los que la ciudadanía encontrará en cuatro puntos de @bogota, una oferta ampliada de servicios de entidades distritales y nacionales, más cerca de su hogar. <a href="https://t.co/4ZSQV8UbF">https://t.co/4ZSQV8UbF</a></p>	18	21	16088	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#EnBogotáLeApostamos al cuidado de la salud de la ciudadanía.</p> <p>En el marco de la Feria Móvil Comunitaria, en la Plazoleta Américas y en el Parque Betania, ubicado en la calle 53 Sur, se tendrán disponibles pruebas de Covid para los participantes. <a href="https://t.co/xKHvb3bl2x">https://t.co/xKHvb3bl2x</a></p>	0	2	653	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#EnBogotáLeApostamos al cuidado integral de la ciudadanía</p> <p>En el Parque Mundo, se brinda información de los servicios y trámites de @SectorMovilidad, orientación sobre el Sisbén y servicios relacionados con el cuidado de las mascotas por parte de @AnimalesBOG <a href="https://t.co/L6XKUXSad3">https://t.co/L6XKUXSad3</a></p>	1	1	589	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	<p>#EnBogotáLeApostamos a propiciar espacios de diálogo con la ciudadanía.</p> <p>Acércate a la Plazoleta de las Américas y accede a trámites de entidades de la Administración Distrital, entre ellas Integración Social, Desarrollo Económico e IPES.</p>	4	9	2496	444

dirección	nombre	texto	RT	FAV	Impresiones	Reproducciones
		<a href="https://t.co/MYar1nLZC">https://t.co/MYar1nLZC</a>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	Seguimos participando de la Feria Móvil Comunitaria, en la cual se brindan servicios y tramites para toda la comunidad de @Alcaldiakennedy y @AlcaldiadeBosa #EnBogotáLeApostamos <a href="https://t.co/24mf551zww">https://t.co/24mf551zww</a>	0	2	750	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#EnBogotáLeApostamos a generar espacios de interacción entre la administración y la ciudadanía. Nuestra secretaria Margarita Barraquer participa de la Feria Móvil Comunitaria que se realiza en la Plazoleta del Portal Américas. Listado de servicios <a href="https://t.co/xQZBEfMCiC">https://t.co/xQZBEfMCiC</a> <a href="https://t.co/6S8vFEG3Lc">https://t.co/6S8vFEG3Lc</a>	2	4	653	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	En la Feria Movil Comunitaria, ubicada hoy en la Plazoleta de las Américas, @integracionbta brindará servicio social para la seguridad económica de la juventud, apoyo psicosocial, asesoría jurídica y desarrollo de habilidades para reducir el riesgo social. #EnBogotáLeApostamos <a href="https://t.co/pDjtxxHbmd">https://t.co/pDjtxxHbmd</a>	1	1	501	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#EnBogotáLeApostamos a propiciar espacios de diálogo con la ciudadanía. Acércate a la Plazoleta del portal de las Américas y accede a trámites de entidades de la Administración Distrital, entre ellas @integracionbta, @DesarrolloBta e @IPESBogota <a href="https://t.co/H6e8g9tquS">https://t.co/H6e8g9tquS</a>	3	3	798	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#EnBogotáLeApostamos a generar oportunidades de empleo, emprendimiento e inclusión social a la ciudadanía y especialmente a los jóvenes. Participa en la Feria Móvil Comunitaria que se desarrolla en 3 puntos de @Bogota <input checked="" type="checkbox"/> Portal Américas <input checked="" type="checkbox"/> Parque Betania <input checked="" type="checkbox"/> Parque Mundo <a href="https://t.co/3MGSr7wxJY">https://t.co/3MGSr7wxJY</a> 📅 31 de Mayo - 9:00 a.m. <a href="https://t.co/5xPoeqCSSH">https://t.co/5xPoeqCSSH</a> <a href="https://t.co/kxqwzBcxjy">https://t.co/kxqwzBcxjy</a>	1	1	381	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría	#Atención   Informamos a la	0	2	563	

dirección	nombre	texto	RT	FAV	Impresiones	Reproducciones
	General	ciudadanía el cambio en el horario de cierre de la RedCADE en @Bogota. Para acceder a trámites desde casa, pueden visitar el SuperCADE Virtual. <a href="https://t.co/AIEI1xtAIQ">https://t.co/AIEI1xtAIQ</a>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#RedCADE   Hoy el SuperCADE Américas retoma la atención a la ciudadanía, luego de culminar trabajos de reparación de daños, por cuenta de actos vandálicos. <a href="https://t.co/9EoUi7IEuZ">https://t.co/9EoUi7IEuZ</a> <a href="https://t.co/vPMmmdkXK0">https://t.co/vPMmmdkXK0</a>	5	15	8913	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#Atención Informamos las novedades en el horario de cierre de los puntos de la RedCADE para el día de hoy. Invitamos a la ciudadanía a acceder a tramites virtuales en nuestro SuperCADE Virtual. <a href="https://t.co/UbrwiT9ky4">https://t.co/UbrwiT9ky4</a>	6	3	8487	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#Atención Informamos a la ciudadanía que nuestros puntos de la RedCADE prestarán servicio hasta la 1:00 p.m. el día de hoy.  • Boletín 📄 <a href="https://t.co/vTiCS6ugA">https://t.co/vTiCS6ugA</a> <a href="https://t.co/HXx4OfqjH1">https://t.co/HXx4OfqjH1</a>	3	6	6716	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#Atención debido a los últimos acontecimientos en la ciudad, los puntos físicos de la RedCADE cerraron sus puertas a las 3:00 p.m. 📄 Accede a tramites y servicios en nuestro SuperCADE Virtual <a href="https://t.co/q0f9ux6BPu">https://t.co/q0f9ux6BPu</a> <a href="https://t.co/TcaLQlfXbN">https://t.co/TcaLQlfXbN</a>	0	1	563	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#BogotáSeCuida   Recuerda que hoy 16 de abril no habrá atención a la ciudadanía en nuestros puntos presenciales de la RedCADE. Accede a trámites y servicios virtuales en nuestro SuperCADE Virtual <a href="https://t.co/q0f9ux6BPu">https://t.co/q0f9ux6BPu</a> <a href="https://t.co/MU2UYcfgPs">https://t.co/MU2UYcfgPs</a>	4	10	4648	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#Atención Ten presente que debido a los lineamientos de la Administración Distrital de cuarentena general, los días viernes 16 y sábado 17 de abril no habrá atención a la ciudadanía en los puntos físicos de la RedCADE. <a href="https://t.co/ijkC7KavAF">https://t.co/ijkC7KavAF</a>	7	4	4218	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#BuenasNoticias Gracias al grupo de funcionarios dedicados a hacer	0	1	367	

dirección	nombre	texto	RT	FAV	Impresiones	Reproducciones
		pedagogía, cerca de 5.000 personas han recibido asesoría sobre trámites y servicios en la RedCADE <a href="https://t.co/ijn6YEHHS0">https://t.co/ijn6YEHHS0</a> <a href="https://t.co/oG6jWocLM1">https://t.co/oG6jWocLM1</a>				
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#BogotáSeCuida   Recuerda que en cumplimiento del Decreto Distrital 135 del 5 de abril del 2021, hoy lunes no habrá atención en los puntos presenciales de nuestra RedCADE. Retomamos mañana martes 13 de abril en el horario habitual. <a href="https://t.co/fad4MNEgg3">https://t.co/fad4MNEgg3</a>	6	3	1029	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	#BogotáSeCuida   Recuerda que en cumplimiento del Decreto Distrital 135 del 5 de abril del 2021, hoy sábado no habrá atención en los puntos presenciales de nuestra RedCADE. <a href="https://t.co/fad4MNEgg3">https://t.co/fad4MNEgg3</a> <a href="https://t.co/T4xmSghVRS">https://t.co/T4xmSghVRS</a>	4	6	1029	
<a href="#">@sgeneralbogota</a>	Secretaría General	📌 #Atención   Teniendo en cuenta la restricción total a la movilidad decretada en la ciudad, los puntos presenciales de la RedCADE no abrirán los días sábado 10 y lunes 12 de abril. <a href="https://t.co/i9GZyDP0bW">https://t.co/i9GZyDP0bW</a> <a href="https://t.co/fUNPbCte7P">https://t.co/fUNPbCte7P</a>	1	2	1082	

El desarrollo de estas campañas ha permitido que la ciudadanía conozca: 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.

Se busca generar un acercamiento con la administración, reducción de movilizaciones innecesarias a alcanzar un servicio de atención a puntos de atención presencial 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.

Lo anterior, permite tener enterados a nuestros ciudadanos de los trámites y servicios que se prestan desde el Sistema.

## 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.

Dentro de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y con la Defensora como garante, cada vez que se programan por la Dirección de Talento Humano actividades de

inducción y reinducción, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se integra a estas presentaciones incluyendo un módulo en el que se hace un recorrido sobre las principales actividades que desarrolla la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y el rol fundamental que ocupa, liderando el proceso de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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

En el primer semestre de la vigencia 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y con el seguimiento de la Defensora de la Ciudadanía apoyada en el equipo de política pública, cualificó 170 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, ha participado activamente dentro del Comité de Comunicaciones que es el que está articulando las directrices del Acuerdo 559 de 2014 con la Resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) publicada en el Diario Oficial la Resolución 1519 del 2020 "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".

Adicionalmente en la Mesa de Transparencia, Participación Ciudadana y Gobierno Digital, liderada por la Oficina Asesora de Planeación, se ha venido avanzando en el tema del diseño de las funcionalidades necesarias para que las personas con discapacidad visual y/o auditiva puedan acceder a los servicios de la página tales como:

- Programas lectores de pantalla o navegadores de voz: HPR, Tiflowin, JAWS, OpenBook.
- Programas que transforman páginas no accesibles en páginas accesibles: Webformator de Frank audiodata.
- Programas de manejo por voz: "Freedom Box".
- Imágenes etiquetadas, para que sean reconocidas por los sintetizadores de voz sólo reconocen texto. Estas etiquetas deben contener una breve descripción de la imagen para que su contenido sea identificable.
- Utilizar subtítulos para que las personas con discapacidad auditiva puedan acceder a la misma información sin ninguna limitación, siendo ésta lo más directa y breve para que pueda ser entendida por ellos.
- Facilitar que todas las funciones o acciones que se realicen con el ratón puedan llevarse a cabo con el teclado, mediante combinaciones de teclas. Además, éstas han de ser conocidas por el usuario con necesidades especiales.
- La publicidad no debe estar mezclada con la información de la web ya que puede dificultar la navegación.

Desde la Defensoría también se presentaron propuestas del diseño de la página con las condiciones requeridas. Según el cronograma se conocerán los primeros resultados finalizando la vigencia 2021.

## **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.**

Como se mencionó anteriormente, la Defensora de la Ciudadanía ha sido garante de la ejecución de las estrategias de la Secretaría General enfocadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio. Para el segundo semestre de 2021 continúa con la ejecución de la acción estratégica Innovación en la experiencia y uso de herramientas para la autogestión del ciudadano, fortaleciendo el módulo (web, chatbot) de preguntas frecuentes y autogestión para el ciudadano. Se integró con el Chatbot que ya existe en la página de ayuda trámites y servicios de la Línea 195, en la página fortaleciendo la base de preguntas frecuentes.

También se ha fortalecido el Supercade Virtual, se ha advertido tiene un límite para la implementación de nuevas funcionalidades. Se está promoviendo su uso entre los ciudadanos ya que facilita su relación con la administración integrando la oferta de trámites y servicios, buscando siempre mejorar la experiencia de los usuarios.

- 2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y con la Defensora de la Ciudadanía como garante, ha avanzado en la armonización de la Guía de Trámites y Servicios respecto al Sistema Único de Trámites de la Función Pública - SUIT, lo que permite brindar información clara y unificada en relación con los trámites y servicios ofrecidos por las entidades que hacen parte de la Red CADE. No obstante, se está planteando una nueva estrategia, ajustada a la normatividad vigente, que cubra directrices claras, estructuradas y avaladas en el marco del programa de dinamización de la racionalización de trámites del Distrito que lidera esta dependencia en coordinación con la Secretaría Jurídica Distrital.

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

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y con la Defensora de la Ciudadanía como garante, está planteando, en articulación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía una nueva estrategia para la dinamización de la racionalización de trámites ajustada a la normatividad vigente, lo que permitirá 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.

**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, 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.

**Función 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones de la Defensora de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital**

**Lineamiento**

En cumplimiento a la función 6 de la Defensora de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, fundamento legal del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida durante el primer semestre de la vigencia 2021.

**Función 7: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

**Lineamientos**

**1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

Este informe se reportará para el segundo semestre de la vigencia 2021.

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

Se participó activamente durante la vigencia 2021 de la sesión de la comisión intersectorial llevada a cabo en el 30 de junio de 2021. Se ejerció la secretaría técnica y se construyó el acta que serán publicadas en el Botón de Transparencia de la página Web de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá.

Durante esta reunión la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, expuso los siguientes temas:

- Actualización de reglamento de la Comisión
- Socialización de 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.
- Se hizo una presentación de los resultados de la estrategia de acompañamiento, seguimiento y asesoría de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a las entidades que se encuentran activas dentro de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, a través del seguimiento al cumplimiento de los Indicadores de Producto consignados en el plan de acción y a la actualización realizada para el Plan de Acción de la vigencia 2021 y de los cuales las entidades son responsables y corresponsables en su efectiva ejecución.
- Se expuso el manual de gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, que está alineado con MIPG y con el Modelo de Gestión del Conocimiento del Departamento Administrativo de la Función Pública.

## **CONCLUSIONES**

- La Defensora de la Ciudadanía, continuará con el seguimiento y verificación de la implementación de la metodología de cálculo de ahorros por racionalización de trámites a trámites y OPAS (Ofertas Públicas de Adquisición) de 27 entidades distritales en armonía con la meta fijada para el indicador de Producto 7.1.1 Trámites racionalizados del Plan de Acción de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Fundamentada en el análisis de los resultados entregados por la Dirección Distrital de Calidad Servicio, la Defensora de la Ciudadanía hará seguimiento al el análisis y que se realice la revisión de la meta propuesta, del 80% de las respuestas que emitan las entidades cumpliendo con los parámetros de calidad y calidez, fijada para el indicador de Producto 3.1.2 Porcentaje de peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez.
- La Defensora de la Ciudadanía como garante, seguirá apoyando el proceso de armonización de la Guía de Trámites y Servicios respecto al Sistema Único de Trámites de la Función Pública - SUIT, ya que se está planteando una nueva estrategia, ajustada a la normatividad vigente, que cubra directrices claras, estructuradas y avaladas en el marco del programa de dinamización de la racionalización de trámites del Distrito que lidera esta dependencia en coordinación con la Secretaría Jurídica Distrital.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL

