

Informe **Defensor del Ciudadano**



vigencia 2020



SECRETARÍA
GENERAL





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL





**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 Defensor del Ciudadano
Vigencia 2020**

Sandra Patricia Cruz Hoyos Profesional Universitario

2021

Informe
**Defensor
del Ciudadano
vigencia 2020**

Contenido

Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	6
Lineamientos	6
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.....	19
Lineamiento	19
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.....	25
Lineamientos	25
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.....	31
Lineamientos	31
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.....	34
Lineamientos	34
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.....	39
Lineamiento	39
Función 7: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	39
Lineamientos	39

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 Subsecretaria de Servicio al Ciudadano.

Para el cumplimiento de las mismas se desarrollaron las siguientes acciones estratégicas lideradas por esta Subsecretaría:

Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

En el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"; establece que la política debe contar con un Plan de Acción con metas, indicadores, presupuestos y responsables del cumplimiento de los objetivos específicos definidos a partir de las líneas estratégicas y transversales de la Política, los cuales fueron concertados con las entidades distritales.

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.

En este sentido la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del equipo de Política Pública de Servicio Distrital de la Ciudadanía, ha realizado acompañamiento y asesoría a cada una de las entidades distritales con el fin de definir acciones que permitan la óptima implementación del plan de acción de la política mencionada, generando un contacto efectivo, permanente y fortaleciendo la confianza interinstitucional lo que permite mejorar los canales de comunicación y por

ende los resultados del cumplimiento de las estrategias del Plan de Acción en beneficio de la ciudadanía. Por otro lado, trimestralmente y a través de las herramientas dispuestas para tal fin, cada una de las entidades participantes realizan reportes cuantitativos y cualitativos, que permiten observar los avances, cumplimientos y/o retrasos de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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 por medio de proyecto de Inversión 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dispuso los recursos necesarios que contribuirán a generar una experiencia favorable a la ciudadanía en la interacción con la administración distrital.

Lo anterior, se logrará fortaleciendo los canales de atención, acompañando e implementado la política de racionalización de trámites en el Distrito, aplicando la estrategia de Lenguaje Claro e Incluyente, e implementación de la P.

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.

Con relación a la articulación de esta información con el informe de Política Pública de Servicio al Ciudadano, dentro del proyecto de inversión 7870 en el objetivo específico 1 "Fortalecer la articulación y el seguimiento a nivel distrital de la implementación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano."; meta 2 "Implementar al 100% las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC", se formuló una actividad (1) que dice "Cumplir al 100% el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía". En este orden de ideas, 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.

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	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.	\$46.360.214
4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía						
6. Uso intensivo de las TIC						
8. Mejoramiento continuo						
6. Uso intensivo de las TIC	2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades	2.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos en Bogotá que considera que las entidades públicas se coordinan y cooperan entre ellas para ofrecer un mejor servicio.	N/A	N/A	N/A	N/A
8. Mejoramiento continuo						

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
1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos	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	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	\$14.414.455
4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía			3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS	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.	\$313.952.240
5. Investigación y conocimiento			3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento discriminatorio en la Red CADE	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.	\$21.690.343
6. Uso intensivo de las TIC			3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	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.	\$97.081.000
			3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano.	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.	\$18.124.389

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
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	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.	\$94.312.182
			4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a informadores y coordinadores de la Red CADE	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.	\$ 92.455.590
			4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía	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.	\$148.416.202
			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	3. Implementar 100% las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.	\$ 235.393.220

Línea estratégica y transversal de la PPDS	Objetivos específicos del Plan de Acción PPDS	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	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	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.	\$ 240.604.687	
4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía			5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	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.		\$ 166.445.078
7. Seguimiento y evaluación							
8. Mejoramiento continuo							
5. Investigación y conocimiento	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.	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.	\$ 21.146.862	
			6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360	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.		\$ 57.400.000
			6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG	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	\$ 45.537.366	
6. Uso intensivo de las TIC							

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
7. Seguimiento y evaluación			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	2. Implementar 100% las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC	\$ 4.000.000
			7.1.1 Trámites racionalizados	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.	\$ 100.621.589
7. Seguimiento y evaluación	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	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	\$ 52.404.112
7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control			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	\$ 22.251.865	
8. Mejoramiento continuo			TOTAL	\$1.792.611.394		

*Dentro de los recursos asignados a las metas también se contemplan Gastos de Funcionamiento.

Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

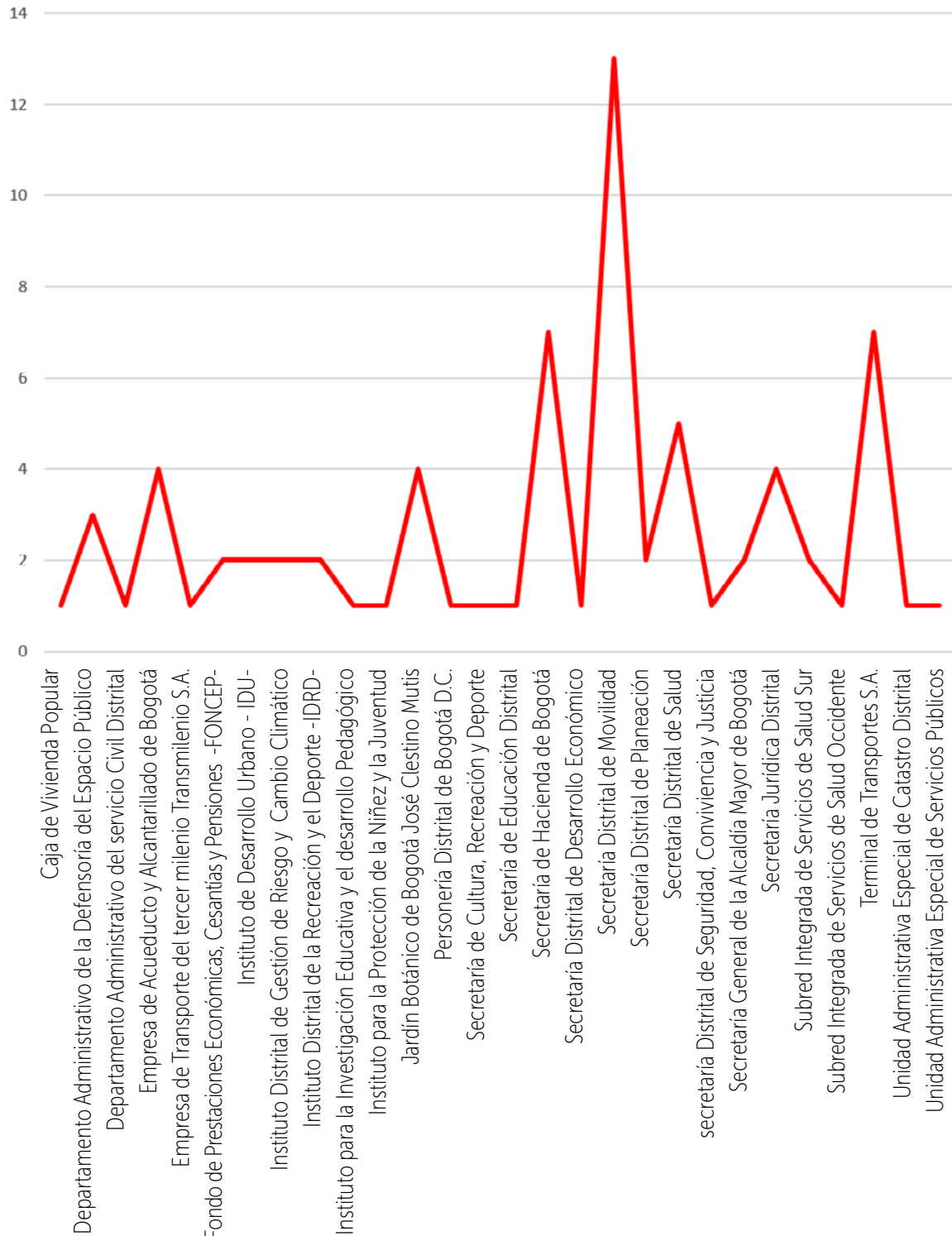
Acción y Seguimiento
Se sugirió adelantar reuniones semanales con la interventoría del Proyecto Super CADE Manitas para verificar la ejecución del contrato de obra por el sistema de Administración Delegada No. 4220000-737-2018. Se hicieron las reuniones y la obra se entregó a satisfacción con el cumplimiento de los compromisos y avance presupuestal programados; la acción se cerró durante la vigencia 2020.
Se evidenció la necesidad de modificar el reglamento del comité financiero, se efectuó la modificación quedando cerrada la acción durante la vigencia 2020
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 identificó la necesidad de implementar un punto de control en el Sistema de Gestión Contractual, con el fin de realizar seguimiento mensual a la ejecución contractual y financiera con cargo al proyecto de inversión 7870 Servicio a la ciudadanía moderno, eficiente y de calidad, del nuevo plan de desarrollo que minimice la constitución de reservas presupuestales, cerrando la vigencia con el cumplimiento de la acción planteada.
Con base en el informe de resultados de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado en cada uno de los puntos de la red CADE, documento generado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía presentó Plan de Acción donde se plasman las estrategias para subsanar y/o aclarar las recomendaciones más recurrentes de la ciudadanía con el fin de fortalecer la prestación del servicio en los puntos de la Red CADE. Se adelantaron seguimientos al plan de acción a través de los comités de autocontrol de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en las actas de los mismos se evidencian los avances y cumplimientos.
Se desarrollaron mesas de trabajo con enlaces de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de diferentes entidades distritales, así como enlaces de las áreas de la Secretaría General; que presentaron 3 periodos consecutivos de incumplimiento en los términos de respuesta, con el fin de revisar las dificultades presentadas y las acciones para cumplir los tiempos de respuesta al ciudadano. Este punto se explica con mayor profundidad en la función 3 lineamiento 1.
Se revisaron los controles establecidos en el mapa de riesgos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía aplicando los criterios y ponderaciones definidos en la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública. Estos seguimientos se adelantaron por medio del subcomité de autocontrol de la Dirección del Sistema del Servicio Distrital de la Ciudadanía y en las actas de los mismos se evidencian los avances y cumplimientos.

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

Con corte a 31 de diciembre de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, implementó la metodología de cálculo de ahorros por racionalización de trámites a trámites y OPAS 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.

TRÁMITES RACIONALIZADOS POR ENTIDAD

Entidades Distritales 



CAJA DE VIVIENDA POPULAR

1. Expedición de recibos de pago

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

1. Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público
2. Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
3. Titulación de zonas de cesión al distrito capital

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL

1. Concepto técnico para el establecimiento o modificación de estructuras organizacionales, plantas de personal, manuales específicos de funciones y de competencias laborales, escalas salariales, grupos internos de trabajo y vinculación de supernumerarios de las entidades y organismos distritales y de refrendación.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

1. Acometidas De Acueducto
2. Acometidas De Alcantarillado
3. Aprobación de Diseños de Redes Externas
4. Supervisión técnica de urbanizadores.

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

1. Personalización de tarjetas Tullave Plus

FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES -FONCEP-

1. Certificado de ingresos y retenciones - Pensionados FONCEP.
2. Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital.

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

1. Intervención de urbanizadores y/o terceros
2. Licencia de excavación

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO

1. Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre
2. Certificado de riesgo

INSTITUTO DISTRITAL DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE - IDR

1. Permiso de uso y/o aprovechamiento económico de parques o escenarios.
2. Permiso para uso temporal del salón presidente del IDR

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO

1. Consulta material bibliográfico en el Centro de Documentación.

INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

1. Certificado de curso de educación informal de los adolescentes y jóvenes

JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS

1. Asesoría técnica en arborización urbana y jardinería urbana, para espacios privados en el Distrito Capital
2. Entrega de árboles para plantación en espacio privado o institucional
3. Herbario en línea
4. Plataforma de nombres comunes.

PERSONERÍA DISTRITAL DE BOGOTÁ D. C.

1. Certificado de antecedentes disciplinarios.

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

1. Registro y sello de libros de actas.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL

1. Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título.

SECRETARÍA DE HACIENDA DE BOGOTÁ

1. Consulta de obligaciones tributarias pendientes
2. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido
3. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
4. Impuesto a la publicidad visual exterior
5. Impuesto de delineación urbana
6. Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.
7. Impuesto sobre vehículos automotores

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

1. Colocación de empleo en Bogotá D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

1. Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad
2. Duplicado de la licencia de conducción
3. Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque
4. Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor
5. Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola, industrial y de construcción autopropulsada
6. Licencia de conducción
7. Matrícula de remolques y semirremolques
8. Matrícula de vehículos automotores
9. Recategorización de la licencia de conducción
10. Renovación de la licencia de conducción
11. Renovación de tarjeta de operación
12. Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques
13. Traspaso de propiedad de un vehículo automotor

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

1. Consulta de documentación urbanística
2. Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

1. Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio
2. Credencial de expendedor de drogas
3. Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante
4. Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante
5. Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

1. Autorización para ingreso como visitante a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

1. Publicación de actos administrativos en el Registro Distrital
2. Suscripción y venta del Registro Distrital

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

1. Acreditación de las asociaciones sin ánimo de lucro y/o sociedades protectoras de animales
2. Estudio y legalización a las solicitudes de posesión de cabildos indígenas.
3. Reconocimiento registro(s) de ligas y asociaciones de consumidores
4. Registro e inscripción de comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR

1. Historia clínica
2. Radiología e imágenes diagnósticas

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE

1. Examen de laboratorio clínico

TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

1. Actualización del parque automotor
2. Certificado de paz y salvo
3. Equipajes olvidados en la zona de taxis en la Terminal de Transporte S.A.
4. Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de transporte público de pasajeros por carretera
5. Permiso para el ingreso de vehículos particulares
6. Servicio de taxi en la Terminal Transporte S.A.
7. Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

1. Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. Opción tarifaria de multiusuario

La Estrategia de racionalización de trámites fue desarrollada, con el fin de mejorar la confianza de los ciudadanos en el Estado y garantizar sus derechos. Aunado a esto, se busca disminución de tiempos y costos para los ciudadanos, minimizan riesgos de corrupción y utilización de tecnologías. Un trámite puede tener una o varias acciones de racionalización, que están tipificadas normativa, administrativa o tecnológica.

El cálculo de estos ahorros permite evidenciar la importancia de las estrategias de racionalización en la reducción de costos para la ciudadanía, el aumento de su satisfacción y los avances hacia un modelo de servicio más eficiente y centrado en el ciudadano.

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, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política de Servicio a la Ciudadanía. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Los recursos designados para el cumplimiento de 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. Durante el 2020 entró en vigencia el plan de Desarrollo Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI. Debido a esta particularidad se presentaron diferencias sustanciales en lo planteado inicialmente y lo disponible al momento de ejecutar. Este hecho fue evidenciado por el equipo de Política Pública de Servicio Distrital de la Ciudadanía durante las diversas mesas de trabajo llevadas a cabo.

Para el 2021 se tiene planteado un seguimiento puntual a la asignación de recursos, para armonizar de la mejor manera posible los objetivos planteados y los recursos disponibles.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Se relacionó la acción Estratégica de Estandarizar PQRS, un solo lineamiento en la oportunidad y calidad de la respuesta. Involucrar el tema de redes sociales. Con el indicador de Producto IP de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas, obteniendo los siguientes resultados:

Con corte a 31 de diciembre de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizó la actualización del Manual de Gestión de peticiones ciudadanas de V3 a V4 y de la guía 4220000-GS-095 Guía para la administración funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de V1 a V2. Para lograr la actualización, un equipo multidisciplinario de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía llevó a cabo el estudio del manual vigente, de la normatividad en materia de gestión de peticiones y se puso a consideración de las entidades distritales para que realizaran aportes u observaciones al mismo.

Una vez recibidos los comentarios, se procedieron a llevar a cabo mesas de trabajo con representantes de entidades distritales, que llevaron a elaborar la cuarta versión del Manual de Gestión de peticiones ciudadanas y al cual se le realizaron los siguientes ajustes y/o actualizaciones:

- Se realizan ajustes en las modalidades del Derecho de Petición y se aclaran los tipos de petición que están en BTE.
- Se agrega información de la definición de los canales de atención y del modelo multicanal.
- Se realizan modificaciones en el subcapítulo “En el acto de recibo de la petición”, ampliando las directrices que se deben tener en cuenta en esta etapa.
- Se amplía información sobre los soportes que se deben adjuntar en el sistema al momento de registrar una petición, de acuerdo con el canal de recepción.
- Se realizan ajustes en el subcapítulo “En el momento de clasificar la petición”, en los cuales se resalta la importancia de modificar el tipo de petición cuando los ciudadanos lo clasificaron de manera errada.
- Se aclara el término para remitir al competente dentro de la misma entidad, la cual debe adelantarse el mismo día o a más tardar al día siguiente.
- Se aclaran las directrices de cómo hacer la remisión por competencia a otra entidad, dependiendo el canal por el cual ingreso la solicitud (Canal directo o no directo).

En el capítulo “En el proceso de elaboración de la respuesta”, se incluyen las definiciones de los parámetros de Coherencia, Calidad, Oportunidad y Calidez, y se adoptan las directrices establecidas por la Secretaría General de la “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.

- Se incorpora la necesidad de brindar respuestas utilizando el lenguaje incluyente.
- Se realiza modificación sobre la no procedencia del registro de hojas de vida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Se aclara la forma y manejo el sistema para realizar los diferentes tipos de desistimiento de las peticiones.
- Se vincula el manual del usuario funcional y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.

Una vez realizado lo anterior, el 30 de noviembre de 2020 en la segunda sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se socializó a los jefes de servicio a la Ciudadanía el mencionado manual.

Por último, se procedió a realizar la actualización del documento 4220000-GS-095 Guía para la administración funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

3. 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.

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, registrados por los diferentes canales de interacción, ante cualquier entidad del Distrito, a continuación se describen las Acciones Estratégicas que se adelantaron desde la Secretaría General a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, para velar por que el sistema funcione en debida forma y este en proceso de mejora continua.

Dentro de las acciones estratégicas planteadas y ejecutadas por la Subsecretaría del Servicio al Ciudadano se encontraron:

- a. Estandarizar 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 debe ser adoptado por todas las entidades

dentro de sus lineamientos internos. Estas recomendaciones técnicas que buscan el fortalecimiento de las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

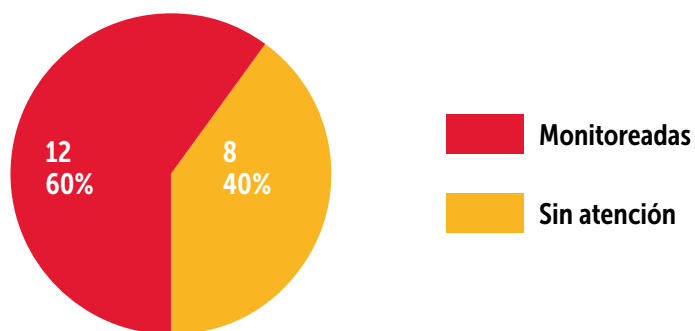
- b. Caracterización de usuarios de los diferentes servicios: CADE, SuperCADE, Bogotá te escucha, víctimas, archivo, imprenta, con el objetivo de Identificar las características de las ciudadanas y ciudadanos, que solicitaron información o accedieron a un trámite o servicio de las entidades Distritales, mediante los diferentes medios de interacción ciudadana dispuestos por Alcaldía Mayor de Bogotá; D.C, con el propósito de identificar acciones de mejora en el servicio prestado.
- c. Informes sobre PQRS como insumos para ajustar sus sistemas de gestión pública, entre otros permitió evaluar los avances de cumplimiento en las actividades de E-Cualificación que se lideran desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como el avance en el cumplimiento de metas y compromisos relacionados con la racionalización de trámites, y la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

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 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.

Dando cumplimiento al indicador de Producto de la Política Pública Distrital IP:1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales y dando cumplimiento a los lineamientos del Defensor del Ciudadano la Secretaría General desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en la vigencia 2020 (corte al 31/12/2020), realizó 20 visitas al total de Alcaldías Locales de Bogotá, dada la contingencia de salud presentada por el COVID 19 y las medidas de bioseguridad implementadas por el Gobierno Nacional y la Administración Distrital, fue posible realizar 12 monitoreos a puntos que se encontraban en atención, y 8 puntos - Alcaldías Locales no fueron monitoreadas, teniendo en cuenta que no se encontraban prestando servicio.

Monitoreo Alcaldías Locales Vigencia 2020

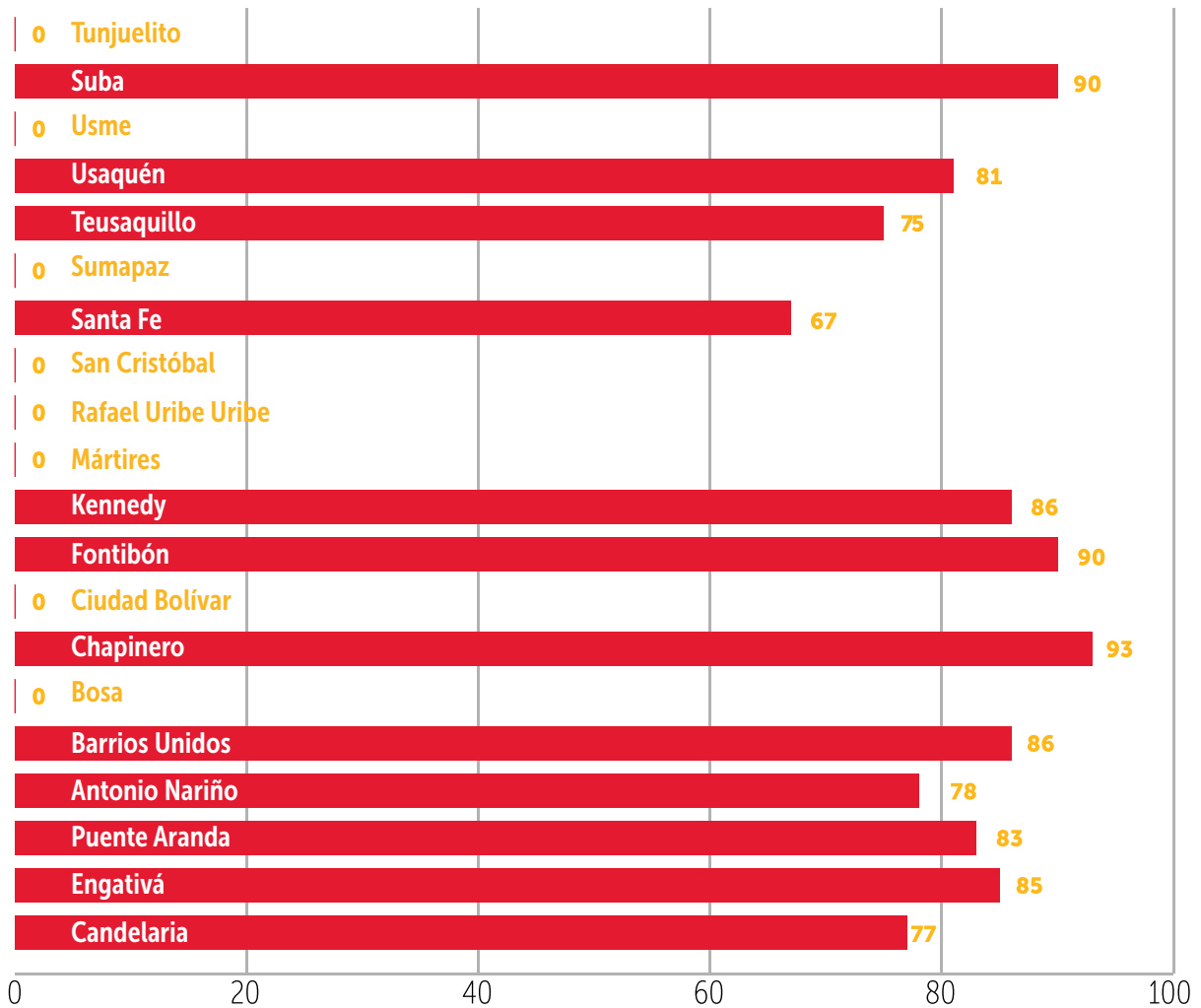


Específicamente, en el IV Trimestre se visitaron 15 Alcaldías Locales, en 8 puntos- no se realizó el monitoreo, teniendo en cuenta que no se encontraban prestando servicio. El monitoreo se realizó a estas 7 alcaldías locales. Octubre: Alcaldía Local Chapinero, Alcaldía Local de Teusaquillo, Noviembre: Alcaldía Local Fontibón, Alcaldía Local Kennedy, Diciembre: Alcaldía Local Antonio Nariño, Alcaldía Local Barrios Unidos y Alcaldía Local Suba.

Alcaldías Locales visitadas y no monitoreadas: Octubre: Alcaldía Local de Tunjuelito, Noviembre: Alcaldías Locales de Bosa, Ciudad Bolívar, Mártires, Rafael Uribe, San Cristóbal, Sumapaz y Usme.

En la vigencia 2020 se obtuvo un promedio general de 83 puntos, encontrando 5 Alcaldías Locales por debajo de dicho promedio como lo son: Candelaria, Antonio Nariño, Santa Fe, Teusaquillo y Usaquén.

Puntajes Alcaldías Monitoreadas



Para efectos de la representación gráfica se dio un puntaje de cero a las alcaldías que no pudieron ser monitoreadas.

Las principales oportunidades de mejora para las Alcaldías mencionadas se centran en:

Ítem evaluado	Oportunidad de Mejora
Orientación	Durante las visitas se evidencia que varios puntos no cuentan con el horario de atención a la ciudadanía publicado de las entidades y/o áreas de atención que hacen presencia, por otro lado, no se cuenta con un servidor que apoye la verificación de requisitos para los tramites de la ciudadanía.
Oportunidad en el servicio	Durante las visitas se evidenció que varios puntos no cuentan con un sistema de turnos implementado.
Presencia Institucional	Se evidenció que no se le está dando un uso adecuado a la capacidad instalada de algunos puntos, se evidencian módulos desocupados (sin atención), adicionalmente se identifica que algunas de las guías de trámites y servicios publicada en la página de la entidad se encuentra desactualizada.
Acceso	Se evidenció que algunos puntos no cuentan con señalización externa, tampoco tienen exhibidos los horarios de atención.
Infraestructura	Durante los recorridos se evidenció que la ventilación de algunos puntos no es óptima para una adecuada prestación del servicio, adicionalmente se observa que no se cuenta con sala de espera para la atención a la ciudadanía. Por otro lado, varios de los extintores dispuestos en el punto para una emergencia se encuentran vencidos, también espacios reducidos para el desplazamiento de la ciudadanía. A su vez se confirmó deterioro en el mobiliario destinado para la prestación del servicio. Por último, en algunas Alcaldías no se cuenta con adecuaciones físicas para el tránsito de personas en condición de discapacidad.

Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Lineamiento:

1. El Defensor de la Ciudadanía será el encargado de realizar un análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misionalidad, con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. El análisis estará orientado a identificar problemáticas estructurales y fallas recurrentes que deban ser mitigadas por la entidad para mejorar la atención a la ciudadanía, y a proponer medidas correctivas frente a las mismas, el propósito de que la entidad garantice a la ciudadanía respuestas oportunas a sus solicitudes, a través de los diferentes canales y herramientas establecidos para tal fin con imparcialidad, celeridad, asesoría y calidad en la atención brindada.

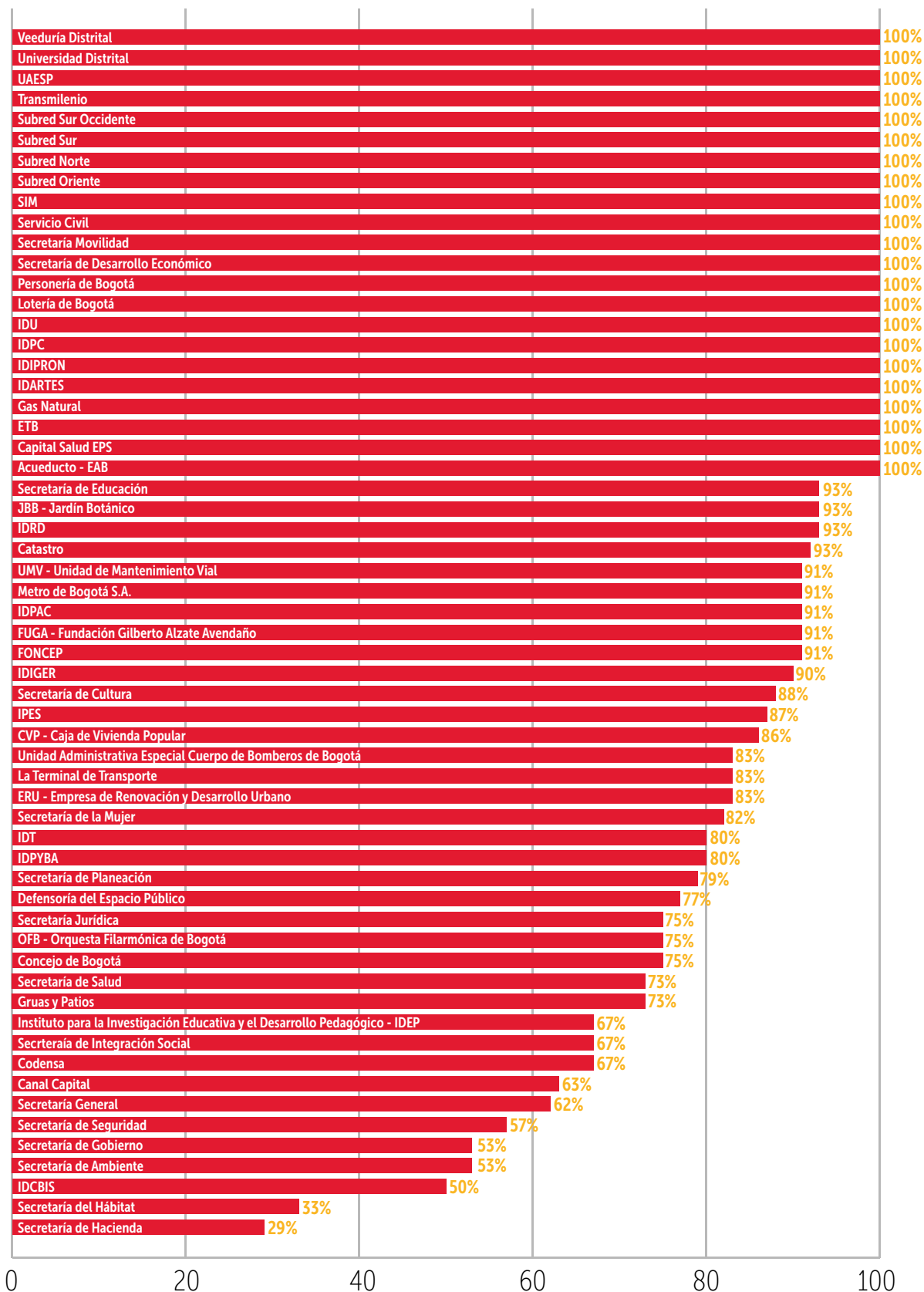
En esta primera parte, se realiza un análisis de los resultados de la vigencia 2020, en cuanto a la gestión de peticiones que fueron recibidas por las entidades distritales, teniendo en cuenta la oportunidad de las respuestas, los canales de atención más utilizados, y cumplimiento en las respuestas de los criterios de calidad y calidez. Los servidores públicos responsables de cualquier canal directo de atención a la ciudadanía deben desempeñar el papel de facilitadores para el ejercicio de los derechos de los habitantes del Distrito Capital que se acercan a ellos, pues constituyen en el pilar de la gestión y el progreso del servicio.

Las personas que requieren acercarse a cualquiera de los canales de atención dispuestos para ellos, siempre esperan la calidez y amabilidad del individuo que le preste atención de sus requerimientos.

De aquí surge la necesidad de fortalecer los modelos de gestión de la calidad y control interno de las entidades, caracterizar y fortalecer los procesos de cualificación de los servidores que se encargan de esta atención directa.

1. Respuestas que cumplieron con los parámetros de Calidad y Calidez:

Porcentaje de Cumplimiento



Este análisis realizado por la Dirección de Calidad, nos permite concluir que el 69,5% de las entidades distritales da repuestas a los ciudadanos cumpliendo con los criterios de Calidad y Calidez. En otro sentido se puede evidenciar la importancia de los constantes procesos de cualificación de los funcionarios que prestan servicios al público, pues se permite que el proceso esté en mejora continua y se brindan herramientas que permitan a las entidades estar en capacidad de responder de manera que se satisfagan las necesidades de los Bogotanos que requieren de los diversos servicios del Distrito Capital.

En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 26 del Decreto 425 de 2016, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Calidad Servicio, desarrolla un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Al interior de la Secretaría General, 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, así:

- La Dirección Distrital de Calidad del Servicio convocó a todas las dependencias de la Secretaría General mediante el memorando 3-2020-22986 del 05 de octubre de 2020, a una jornada de capacitación, retroalimentación y seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas por Secretaría General y a sus peticiones pendientes de cierre, la cual se llevó a cabo el 20 de octubre de 2020.

Con el fin de desarrollar el tema objeto de la reunión se expusieron los siguientes temas:

- Marco normativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Guía para la Evaluación de Calidad y Calidez de las Respuestas Emitidas a las Peticiones Ciudadanas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Criterios de Evaluación: Coherencia, claridad, calidez y oportunidad y manejo del Sistema
- Decreto Nacional 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
- Peticiones Pendientes de Cierre

En la reunión estuvieron presentes **58** funcionarios de las diferentes dependencias de la Secretaría General y se realizó entre las 8 a.m. y las 10 a.m.

- El 23 de septiembre de 2020, se llevó a cabo una Mesa de Trabajo de Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y Peticiones Pendientes de Cierre, con la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la reconciliación, en la cual se revisaron los siguientes aspectos:
 - Marco normativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
 - Guía para la Evaluación de Calidad y Calidez de las Respuestas Emitidas a las Peticiones Ciudadanas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. (Criterios de Evaluación: Coherencia, claridad, calidez y oportunidad y manejo del Sistema).
 - Incumplimientos reiterativos de la Dependencia de los criterios
 - Seguimiento mensual a las peticiones pendientes de Cierre de la Dependencia
- La Dirección Distrital de Calidad del Servicio convocó mediante el memorando 3-2020-28405 del 24 de noviembre de 2020, a las dependencias que durante entre agosto y noviembre de 2020 mantenían peticiones pendientes de cierre, Oficina de Protocolo, Alta Consejería de Víctimas y Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la cual se llevó a cabo el 02 de diciembre de 2020.

Como resultado de estas mesas de trabajo, la Secretaría General paso de presentar a 31 de diciembre 30 peticiones pendientes de cierre a 7 al 31 de enero de 2021, con una disminución del 76,7%, evidenciando que dos de las tres dependencias antes mencionadas, Oficina de la Alta Consejería de Víctimas y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, no presentan peticiones pendientes de cierre.



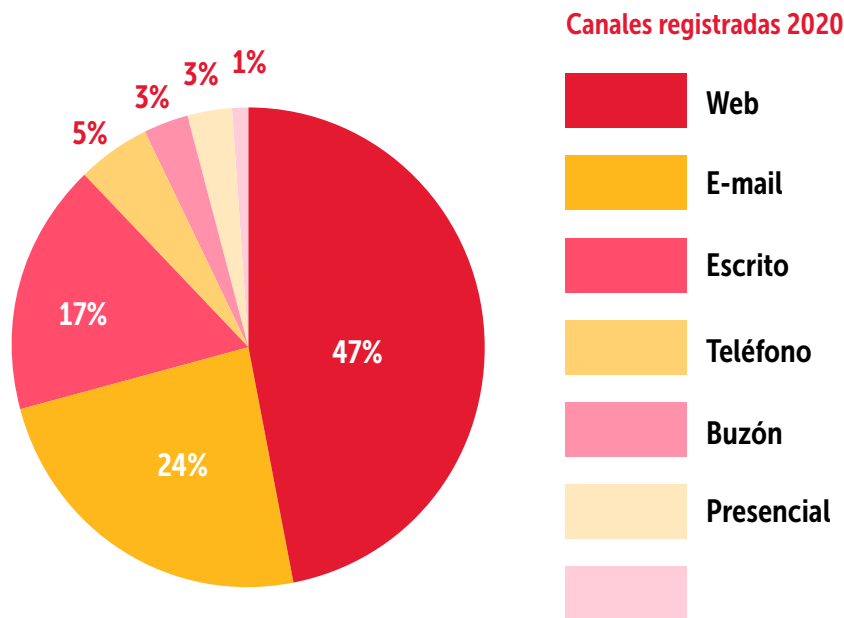
Así mismo, la Secretaría general paso de presentar al 31 de diciembre de 2020, 36% de respuestas con observaciones en la calidad, a solo 18% de respuestas con observaciones a enero de 2021, con una disminución del 50%.

2. Peticiones radicadas a través de Bogotá te Escucha.

Con corte a 31 de diciembre de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio evaluó en total 20.979 respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales, durante el IV trimestre (octubre, noviembre, diciembre) se evaluaron 4.882 respuestas a peticiones ciudadanas, así: Octubre: Evaluación de 1.994 respuestas (emitidas por las entidades Distritales en el mes anterior, septiembre 2020). Noviembre: Evaluación de 1.423 respuestas (emitidas por las entidades Distritales en el mes anterior, octubre 2020). Diciembre: Evaluación de 1.465 respuestas (emitidas por las entidades Distritales en el mes anterior, noviembre 2020).

Hay que mencionar que lo programado para el trimestre era evaluar 3.600 respuestas a peticiones ciudadanas (1.200 por mes), presentándose un aumento en las cifras, teniendo en cuenta el número de peticiones ciudadanas ingresadas a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por otro lado, es preciso mencionar que, por parte de las entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se han venido realizando acciones, algunas de las cuales han tenido el pleno acompañamiento del equipo de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a fin de fortalecer al interior de cada entidad los procesos y procedimientos de gestión de peticiones ciudadanas, garantizando así, que la ciudadanía reciba respuestas de fondo, cálidas, oportunas, claras y coherentes, de acuerdo a sus peticiones.

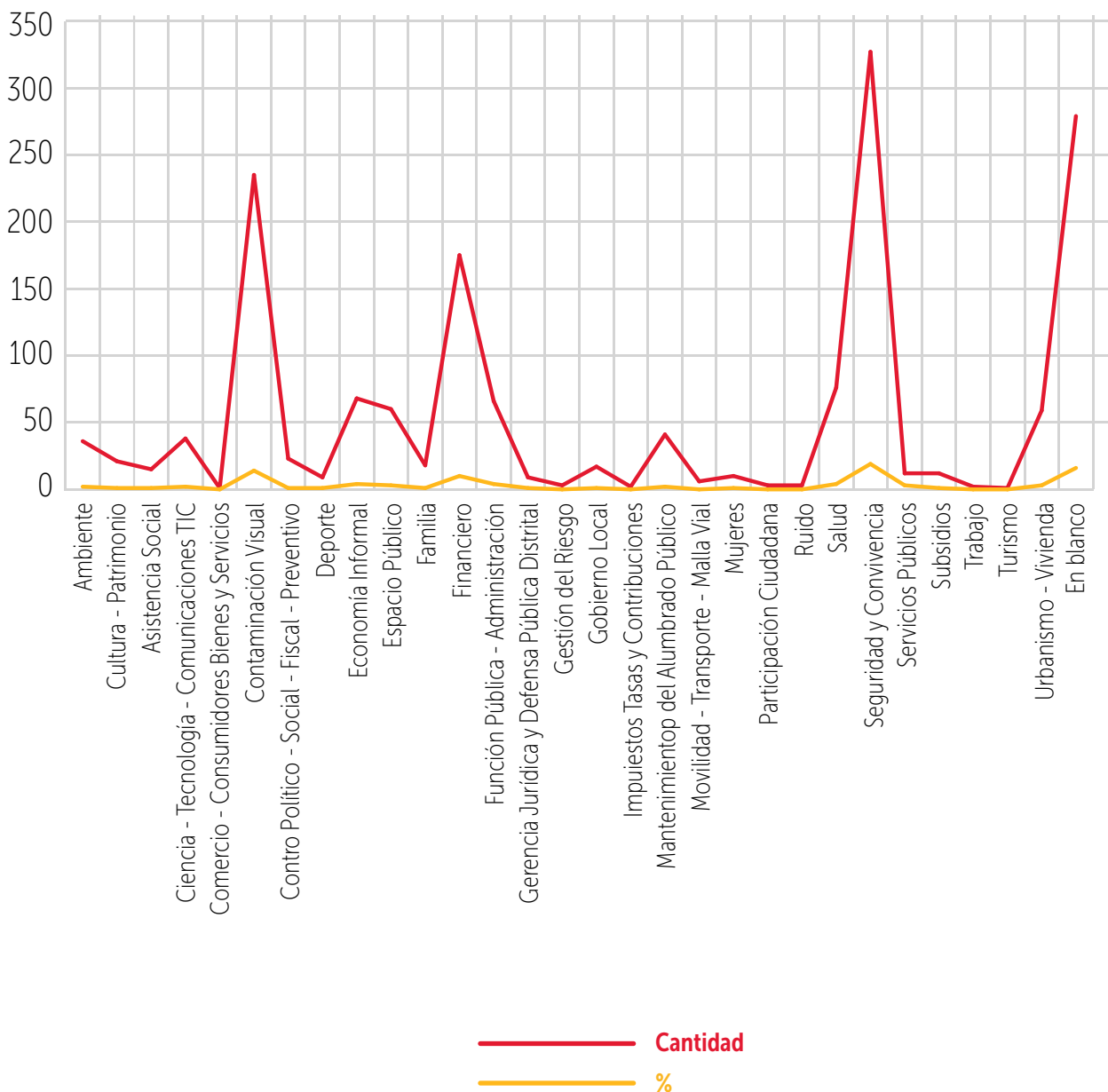
3. Total, denuncias registradas en todos los canales.



En la vigencia 2020, se recibieron un total de 359.126 denuncias. Se radicaron por la página WEB 167.709 peticiones que representan el 43% de todas las radicaciones del año.

Como puede observarse e impulsado por los aislamientos selectivos promovidos como medidas de mitigación para la emergencia sanitaria generada por la Covid 19, se evidencia que la mayor cantidad de denuncias se efectuaron por la página WEB de la entidad, seguidas de las radicaciones efectuadas por teléfono con un 23%, manteniendo la tendencia del uso mayoritario de canales no presenciales.

4. Denuncias por temas



Se recibieron en total 1716 denuncias por corrupción. En los temas en los que más se perciben hechos denunciados de corrupción, son SEGURIDAD Y CONVIVENCIA con un total de 327 denuncias que representan un 19,06% y CONTROL POLITICO - SOCIAL - FISCAL – PREVENTIVO con 235 denuncias que representan un 13,69%.

Frente a la oportunidad, se observa que 286 denuncias, se encuentran pendientes de gestión con corte a 31 de diciembre de 2020. Estas representan un 16,66% del total de denuncias radicadas en las Entidades Distritales.

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.

Dentro del plan Estratégico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Acción Estratégica Informes sobre PQRS como insumos para ajustar sus sistemas de gestión pública, con el objetivo de dar a conocer los datos más relevantes relacionados con la atención de PQRS, así como otros temas que generan impacto en el servicio, propuesta que sirve como insumo para que, a partir de estos datos y resultados, se fortalezca el relacionamiento con la ciudadanía y se tomen decisiones de valor que faciliten la implementación de acciones para la mejora de la gestión pública.

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. Se han realizado 6 diferentes campañas de comunicación que permitieron a la ciudadanía conocer, de primera mano, temas relacionados con el servicio a la ciudadanía, canales de atención, trámites y servicios, entre otros. Esto permite al ciudadano acceder a información veraz, oportuna y actualizada.

Número de piezas	Estrategia
Se publicaron en el Portal Bogotá 24 noticias	Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en el portal web de la ciudad, Portal Bogotá (www.bogota.gov.co).
Durante el primer trimestre de 2020, se elaboraron las piezas comunicacionales para la promoción de las ferias de servicio SuperCADE Móvil de las localidades de Santa Fe, Kennedy, Suba y Puente Aranda.	Campaña de divulgación y promoción de las ferias de servicio 'SuperCADE Móvil' en las diferentes localidades de la ciudad, a través de medios digitales y videowalls de la Red CADE
Durante el primer trimestre de 2020, se publicaron en los videowalls 19 piezas comunicacionales y 17 videos.	Campaña de divulgación de información de temas relacionados con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios de las diferentes entidades del orden nacional y distrital que hacen presencia en la Red CADE, a través de los videowalls de los SuperCADE CAD y Suba
Durante el primer trimestre de 2020, se publicaron 15 noticias en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (www.secretariageneral.gov.co)
Durante el primer trimestre de 2020, se realizaron 2 Facebook Live.	Divulgación de información de interés para la ciudadanía sobre canales de atención y trámites y servicios a través de la realización de Facebook Live.
Durante el primer trimestre de 2020, se divulgaron 14 publicaciones.	Publicación de información relacionada con servicio a la ciudadanía a través de la red social Twitter de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

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, al personal que presta servicio a la ciudadanía.

En las demás Entidades Distritales se aborda el Módulo de Conceptos de Servicio con los siguientes enfoques: Enfoque de género: Se cualifica a servidores(as), en temas de servicio a la ciudadanía, a partir del Módulo Conceptos de Servicio. Dentro de estos conceptos de servicio se les da una breve inducción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Enfoque LGBTI: El abordaje de la cualificación en conceptos de servicio incluye el enfoque diferencial en el protocolo de atención a personas de sectores LGBTI.

Enfoque poblacional: El Módulo Conceptos de Servicio, da cuenta del protocolo de atención a víctimas de conflicto armado y etnias.

Enfoque Derechos Humanos: Desde el abordaje de cualificación el Módulo Conceptos de Servicio da cuenta de los Protocolos de atención preferencial (adulto mayor, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, niños-niñas)

Es de anotar que, dentro del proceso de Inducción a la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, los funcionarios asisten a 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, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.

En la vigencia 2020 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, cualificó 437 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, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.

Dentro del Comité de Comunicaciones se están 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”. Para este fin se creó un subcomité, cuyo cronograma determina que finalizando la vigencia 2021, se dará inicio a las implementaciones requeridas para este fin.

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.

En el fortalecimiento de las capacidades organizacionales las entidades estratégicamente deben entregar de manera eficiente productos y servicios públicos. Saber en dónde centrar la promesa de valor, saber a qué grupos de valor dirigir la oferta, cómo relacionarse con ellos, por qué canales, en qué condiciones, cómo ofrecer servicios diferenciales, qué recursos utilizar y cómo medirlos.

Lineamientos:

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

Para la vigencia 2020 se ejecutó la acción estratégica Innovación en la experiencia y uso de herramientas para la autogestión del ciudadano, creando un módulo (web, chatbot) de preguntas frecuentes y autogestión para el ciudadano. Se entregó el diseño del prototipo no funcional de este módulo, pues se determinó que se integrará 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 para el 2021.

<https://secretariageneral.gov.co/servicio-ciudadania/telefonico/l%C3%ADnea-195>

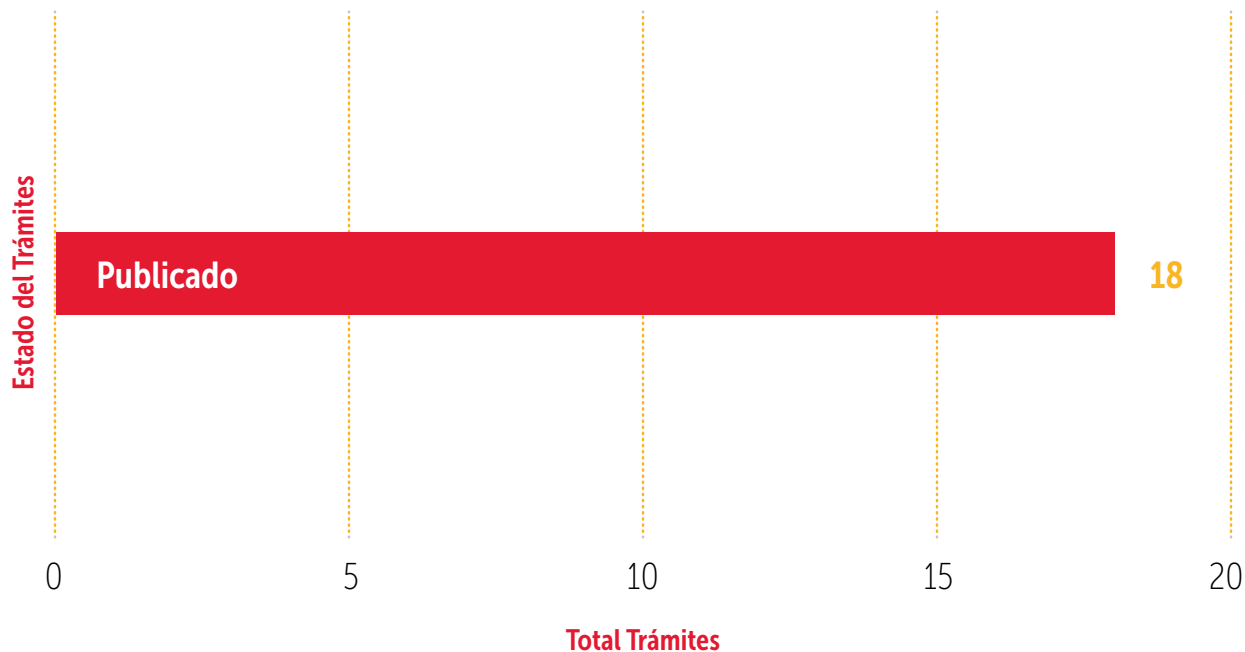
También se logró la integración del Supercade Virtual con Gobierno abierto en el mes de junio de 2020. Este facilita a los ciudadanos su relación con la administración integrando la oferta de trámites y servicios, buscando siempre mejorar la experiencia de los usuarios.

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

Dentro de las acciones estratégicas de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano Desarrollo de instrumento de fortalecimiento de capacidades dirigidos a servidores y ciudadanos con el propósito de promover la racionalización, eliminación y virtualización de trámites en el Distrito. El producto entregado para la vigencia 2020 fue Construcción de metodología para el desarrollo del proceso de fortalecimiento dirigido a servidores y ciudadanos bajo los principios de Gobierno Abierto (Transparencia, Participación ciudadana y colaboración abierta) y bajo métodos de innovación pública.

En racionalización de trámites también se avanzó generando las BASES: 2020-21-10 Trámites y OPAS inscritos en el SUIT y 2020-26-11.

De los trámites y otros procedimientos administrativos en proceso de inscripción frente al Departamento Administrativo de la Función Pública, y posterior registro en la Plataforma SUIT, a continuación, exponemos los porcentajes de avance:



Se observa que la totalidad de trámites se encuentran en estado "Publicado".

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

Como se mencionó en puntos anteriores por medio de Con corte a 30 de septiembre de 2020, se han realizado 6 diferentes campañas de comunicación que permitieron a la ciudadanía conocer, de primera mano, temas relacionados con el servicio a la ciudadanía, canales de atención, trámites y servicios, entre otros. Esto permite al ciudadano acceder a información veraz, oportuna y actualizada.

- Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en el portal web de la ciudad, Portal Bogotá (www.bogota.gov.co): Durante el primer trimestre de 2020, se publicaron en el Portal Bogotá 24 noticias.
 - Campaña de divulgación y promoción de las ferias de servicio 'SuperCADE Móvil' en las diferentes localidades de la ciudad, a través de medios digitales y videowalls de la Red CADE: Durante el primer trimestre de 2020, se elaboraron las piezas comunicacionales para la promoción de las ferias de servicio SuperCADE Móvil de las localidades de Santa Fe, Kennedy, Suba y Puente Aranda.
 - Campaña de divulgación de información de temas relacionados con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios de las diferentes entidades del orden nacional y distrital que hacen presencia en la Red CADE, a través de los videowalls de los SuperCADE CAD y Suba: Durante el primer trimestre de 2020, se publicaron en los videowalls 19 piezas comunicacionales y 17 videos.
 - Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (www.secretariageneral.gov.co): Durante el primer trimestre de 2020, se publicaron 15 noticias en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
 - Divulgación de información de interés para la ciudadanía sobre canales de atención y trámites y servicios a través de la realización de Facebook Live: Durante el primer trimestre de 2020, se realizaron 2 Facebook Live.
 - Publicación de información relacionada con servicio a la ciudadanía a través de la red social Twitter de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor: Durante el primer trimestre de 2020, se divulgaron 14 publicaciones.
4. Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

Con corte a 31 de diciembre de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, prestó asistencia técnica y/o funcional para orientar a las entidades en cuanto a:

- Contextualizar la Integración de Bogotá te escucha para el desarrollo y la implementación del Web Service propio de la entidad.
- Aclaración de la documentación técnica del Web Service para la Integración de Bogotá te escucha con el Sistema de Gestión Documental

- Uso de los métodos u operaciones de Registro y Cierre del Web Service para la Integración de Bogotá te escucha con el Sistema
- Pruebas preliminares para paso producción para la Integración de Bogotá te escucha con el Sistema de Gestión Documental
- Asistencia para paso a producción
- Soporte Web Service a entidades integradas.

Lo anterior, se hizo para contribuir y acompañar a las entidades en la integración de los sistemas de gestión documental y otros sistemas propios de las entidades distritales con Bogotá te escucha.

De la vigencia 2018 a corte 31 diciembre 2020, 14 entidades Distritales tienen sus sistemas de gestión documental y otros sistemas propios integrados con Bogotá te escucha, así:

- 2018: 8 entidades distritales integraron sus sistemas de gestión documental y otros sistemas propios con Bogotá te escucha.
- 2019: 4 entidades distritales integraron sus sistemas de gestión documental y otros sistemas propios con Bogotá te escucha.
- 2020: 5 entidades distritales integraron sus sistemas de gestión documental y otros sistemas propios con Bogotá te escucha.



Hay un total de 17 entidades distritales que integraron sus sistemas de gestión documental y otros sistemas propios con Bogotá te escucha.

Durante el IV trimestre, se realizaron 27 reuniones de asistencia técnica y/o funcional, con los siguientes resultados:

- Diecinueve (19) entidades se encuentran en proceso de implementación o desarrollo del Web Service.

Nota: La Secretaría General -Dirección Distrital de Calidad del Servicio presta la asistencia técnica y/o funcional, y el resultado final depende de las entidades y sus desarrollos para la integración con Bogotá te escucha.

Con corte a 31 diciembre de 2020, diecisiete (17) entidades cuentan con su sistema de gestión documental y/o propio integrados con Bogotá te escucha (producción):



Una (1) entidad aprobada para paso a producción, Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

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.

Los informes pueden constituir evidencias para la proyección estratégica de la entidad, así como la trazabilidad de las diferentes acciones adelantadas desde la figura del Defensor de la Ciudadanía y sus correspondientes resultados.

Lineamiento:

1. Presentar a cada jefe de entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados; de conformidad con la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual.

Con el presente informe se pretende brindar un panorama de los avances realizados en el Servicio a la Ciudadanía en la Subsecretaría, pues integra de forma articulada los ejercicios de Planeación Estratégica y Política Pública Distrital, para así armonizar las actividades a desarrollar siendo más efectivos en la atención a los ciudadanos que se acercan a los diferentes puntos adaptados para este fin en todo el Distrito física y virtualmente en busca de nuestra oferta.

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

Lineamientos:

1. El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.

A continuación, se presenta un resumen del informe de Buenas Prácticas en la Gestión de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía:

Buena Práctica	Logros
ESTRATEGIA DE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA LÍNEA 195 POR EMERGENCIA SANITARIA, CORONAVIRUS - COVID-19	<p>Incrementó en la atención de las llamadas en la línea en un 123% (línea 195 entre marzo a noviembre de 2020 un total de 1.225.692 llamadas. En 2019 que fueron 549.588).</p> <p>En el Chat de la Línea 195 pasamos de atender de marzo a noviembre de 2019 un total de 20.117 interacciones, a atender 165.221 interacciones entre marzo y noviembre de 2020 es decir un incremento del 721%.</p>
GAMIFICACIÓN - SOY 10 APRENDE EN EL SERVICIO	<p>Los logros que tuvo la implementación de la estrategia gamificación a través de la aplicación Soy 10 Aprende en el servicio, estuvieron orientados a la alta cobertura: 2.240 servidores cualificados a través de por lo menos uno de los módulos establecidos en la aplicación de un total de 5892; dando lugar a una representatividad del 38% en los servidores cualificados a lo largo del año con corte a 30 de octubre.</p>
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL DISTRITO CAPITAL CON IMPACTO EN LA REACTIVACIÓN	<p>Visibilizar la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía como líder de la Política de Racionalización y del Sistema Unificado de Inspección Vigilancia y Control</p> <p>Ejecutar una alianza Público-Privada con enfoque de Gobierno Abierto en 4 ejes: Transparencia, Integridad, Colaboración Abierta e Innovación.</p> <p>Mejorar la confianza entre los distintos actores del Sistema Unificado de Inspección, Vigilancia y control, incentivando la evaluación permanente, la colaboración en la solución de retos comunes y el diálogo permanente.</p> <p>Identificar, caracterizar y unificar los trámites y servicios con impacto en la reactivación económica en una sola plataforma, facilitando el acceso a información para su realización por parte de los empresarios en Bogotá D.C</p> <p>Articular las estrategias de racionalización de trámites de las entidades con una visión de mejora en la calidad de vida y el desarrollo económico de la ciudad.</p>

Buena Práctica	Logros
ARMONIZACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS DEL DISTRITO CAPITAL – GTyS, SUIT, Y SAT	Identificar 326 registros que se encuentran iguales en la Guía de Trámites y Servicios y en el SUIT de los 1242.
	Comprobar que de los 340 links del SuperCADE Virtual, 211 son trámites y servicios totalmente virtuales y 129 parcialmente virtuales.
	Parametrización del Sistema de Asignación de Turnos se han recibido por parte de las entidades 30 parametrizaciones armonizadas con la Guía de Trámites y Servicios.
EVALUACIONES DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS.	Evidenciar algunas acciones de mejora que las entidades deben tener presente para el desarrollo adecuado de sus convenios y la correcta prestación de los servicios.
	Evaluación de canales de atención no presenciales, evidenciado grandes logros por parte de las entidades en lo que tiene que ver con el canal virtual.

2. El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.

Se participó activamente durante la vigencia 2020 de las dos sesiones de la comisión intersectorial Llevadas a cabo en 2020, la primera el 31 agosto 2020 y segunda sesión el 30 de noviembre 2020. Se ejerció la secretaría técnica y se construyeron las actas que serán publicadas en el Botón de Transparencia de la página Web de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá.

Durante estas reuniones se hizo una presentación 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. Este año se empezarán a analizar los resultados de ese acompañamiento, a través del seguimiento al cumplimiento de los Indicadores de Producto consignados en el plan de acción y de los cuales las entidades son responsables y corresponsables en su efectiva ejecución.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

