

INFORME VIGENCIA 2022

(segundo semestre)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL





SECRETARÍA
GENERAL



INFORME VIGENCIA 2022

(segundo semestre)





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Sandra Patricia Cruz Hoyos Profesional Universitario

Tabla de Contenido

Introducción.....	7
Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	8
Lineamiento 1	9
Lineamiento 2	9
Lineamiento 3	12
Lineamiento 4	13
Lineamiento 5	14
Lineamiento 6	17
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 1	20
Lineamiento 2	20
Lineamiento 3	22
Lineamiento 4	25
Lineamiento 5	25
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.....	27
Lineamiento 1	28

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.....	33
Lineamiento 1	34
Lineamiento 2	36
Lineamiento 3	36
Lineamiento 4	37
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.....	39
Lineamiento 1	40
Lineamiento 2	41
Lineamiento 3	41
Lineamiento 4	44
Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	46
Lineamiento 1	47
Lineamiento 2	47
Conclusiones	48

Introducción

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

Con la expedición del **Decreto Distrital 847 de 2019**, se deroga el **Decreto 392 de 2015**, que creaba la figura del Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales, modificando sus funciones y determinando que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expediría el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que contendría lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol.

Por medio de la **Circular 055 del 30 de junio de 2021** se expidió el mencionado manual, este es el tercer informe que se presenta siguiendo los lineamientos allí planteados, permitiendo tener una perspectiva de la gestión de esta figura en la entidad.

A continuación se presentan los resultados y los avances de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de los cuales la defensora es garante. A su vez se brindan insumos que permiten evidenciar las fortalezas y las oportunidades de mejora en diferentes aspectos del servicio prestado a la ciudadanía en los canales dispuestos para este fin, a través de este reporte se ofrecen herramientas para la toma de decisiones de las dependencias que ejecutan estas acciones.

FUNCIÓN 1.



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

Lineamientos:

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

La defensora de la Ciudadanía ha sido la garante y veedora de la implementación y desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad. Para esta vigencia su estrategia se enfocó en apoyar los procesos de evaluación de esta, puesto que el Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital, CONPES D.C, ha recomendado reformularla.

Durante la vigencia 2022 se efectuó la mencionada evaluación por parte del equipo dispuesto por la Secretaría General para este fin, por medio de una estrategia metodológica, fundamentalmente cualitativa, que permitió analizar la experiencia de las entidades distritales.

Para ello se aplicaron 3 talleres participativos con 14 entidades y 14 entrevistas semiestructuradas y se obtuvieron los siguientes resultados:

- Alta concentración de acciones de Política en la Secretaría General: el 67,5% de los indica-

dores del Plan de Acción son de su competencia.

- Baja vinculación de entidades distritales a la PPDSC: apenas el 55% de las entidades tienen compromisos en la Política.
- El 57% de indicadores de Producto no tienen relación con algún enfoque y no existen acciones específicas que permitan visibilizar los enfoques poblacionales, territorial y ambiental.
- El objetivo general debe delimitar para poder medir, verificar y observar el resultado/impacto esperado por la PPDSC.
- No es claro el alcance de los siete (7) objetivos específicos.
- Baja correspondencia entre objetivos específicos y productos del Plan de Acción.
- Cinco (5) de los siete (7) indicadores de resultado no cuentan con fuente de información medible y verificable.
- Indicadores de producto son predominantemente de gestión más que orientados a resultados.
- El 32% de los indicadores ya finalizaron con la expedición o aprobación de documentos normativos y lineamientos.

2. La reformulación del objetivo general y los indicadores se llevará a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2023. La misma será verificada por la defensora de la ciudadanía con el apoyo del equipo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

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

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

Durante este semestre se efectuaron las actualizaciones tendientes a mantener los recursos necesarios para continuar con la ejecución de las estrategias del proyecto de inversión antes men-

cionado. Esto se pudo verificar en el documento de seguimiento al proyecto de inversión Servicio a la Ciudadanía, Moderno, Eficiente y de Calidad del pasado mes de marzo.

Lo anterior, ha permitido fortalecer los canales de atención, acompañando e implementado la política de racionalización de trámites en el Distrito, aplicando la estrategia de lenguaje claro e incluyente, se han mejorado las estrategias de accesibilidad con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos INCI, en temas de con capacidad instalada, implementación de procesos de manera autónoma tanto en la publicación de contenidos digitales como en la revisión de accesibilidad.

METAS	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA	TOTAL
1. Implementar 100 % una estrategia de seguimiento de la efectividad y calidad en la atención a la ciudadanía en las entidades distritales, en el marco de los lineamientos y estándares del modelo de servicio omnicanal.	1. Generar e implementar un modelo integral de servicio a la ciudadanía, mediante la realización de acciones que permitan la caracterización de usuarios y el fortalecimiento de su relación con el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	\$ 196.513.248
	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	\$ 54.560.579
		SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	\$ 349.697.351
Total 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.			\$ 600.771.178

Tabla 1. Fuente Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

METAS	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA	TOTAL
2. Implementar 100 por ciento las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC.	1. Cumplir al 100 % el Plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	SUBDIRECC. DE SEGUIM.A LA GES,INSP, VIG Y CONTROL	\$ 53.291.728
		SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	\$ 283.205.897
	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.	SUBDIRECC. DE SEGUIM.A LA GES,INSP,VIG Y CONTROL	\$ 163.020.876
		SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	\$ 111.357.509
	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	\$ 229.053.984
		Subdirección de Seguimiento a la Ges,Insp,Vig y Control	\$ 53.291.728
Total 2. Implementar 100 % las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC.			\$ 893.221.722
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 del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	\$ 892.636.442
		Dirección Distrital de Calidad del Servicio	\$ 79.858.289
	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	\$ 29.791.558
		Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	\$ 1.365.249.128
Total 3. Implementar 100 % las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red CADE.			\$ 2.367.535.417
Total general			\$ 3.861.528.317

Tabla 1. Fuente Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

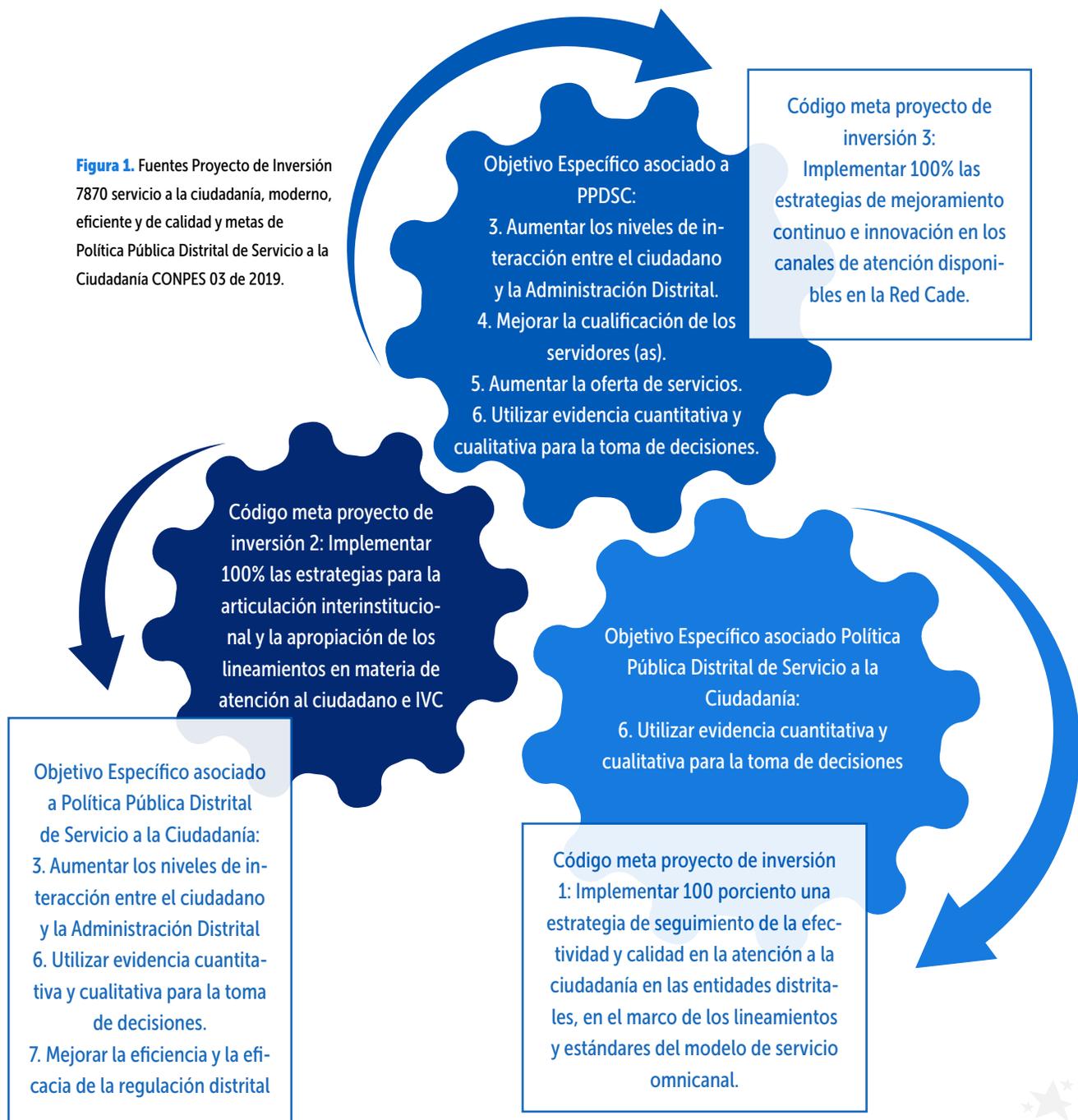


3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Para la vigencia 2022 se han dispuesto los recursos que permiten la implementación de estrategias alineadas con la Política Pública Distrital de

Servicio a la Ciudadanía. A continuación, se presenta la estructuración verificada y promovida por la defensora, a través del **proyecto de inversión 7870 servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad, y se relaciona con las metas de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, hasta que se termine con el proceso de actualización de la Política Pública Distrital de Servicio la Ciudadanía se mantienen los objetivos así:

Figura 1. Fuentes Proyecto de Inversión 7870 servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad y metas de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía CONPES 03 de 2019.



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

La defensora de la Ciudadanía ha acompañado el proceso de revisión y ajuste que se ha realizado en la vigencia 2022 en la normatividad y lineamientos relacionados con servicio a la ciudadanía.

Durante el mes de agosto la Secretaría General emitió la Circular 002 “Lineamientos para la Administración de la Guía de Trámites y Servicios (GTyS)”, por medio de la cual se establecen los parámetros para el correcto registro, publicación, seguimiento y actualización de la Guía de Trámites y Servicios del distrito capital, dando cumplimiento a la normatividad nacional y distrital vigente frente a los trámites, otros procedimientos administrativos –OPA-, consulta de acceso a la información pública y otros servicios que ofrecen las entidades de la Administración Distrital, las participantes en la Red CADE y demás personas jurídicas y privadas y públicas que manifiesten su interés de pertenecer a la GTyS.

Igualmente, se continua en el desarrollo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, definido como: “Un marco de referencia que permite facilitar a las entidades públicas distritales la planeación,

implementación, seguimiento y evaluación articulada de las políticas existentes en la relación Estado-ciudadanía con el fin de mejorar la manera en la cual interactúa la ciudadanía con la administración distrital en cada uno de los distintos espacios de relacionamiento”.

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

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

A su vez se planteó un nuevo alcance para la actuación de los defensores de la ciudadanía.

Actualmente se ha presentado para revisión y aportes por parte de las entidades distritales, cuyas observaciones y propuestas han sido incluidas y se volvió a entregar para control de legalidad por parte la Secretaría Jurídica Distrital.

Por último, se actualizó, en conjunto con la Secretaría Jurídica Distrital, la Directiva 001 “Directrices para la Atención y Gestión de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción, y/o Existencia de Inhabilidades, Incompatibilidades o Conflicto de Intereses y Protección de Identidad del Denunciante”, debido a que con la entrada en vigencia del nuevo Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019 y 2094 de 2021), puesto que se advirtió la necesidad de actualizar las directrices emitidas en esta materia a las Oficinas de Control Disciplinario Interno del Distrito Capital y adaptar sus lineamientos a la nueva normatividad.

Así mismo, durante el periodo de implementación de la mencionada directiva, se evidenciaron algunos lineamientos con oportunidades de mejora, especialmente en relación con el seguimiento a las denuncias por actos de corrupción que tienen incidencia disciplinaria, y se planteó una metodología específica para que los operadores disciplinarios ejerzan el control disciplinario de manera adecuada sobre esta materia.



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

Se cumplieron al 100% las siguientes acciones:

- Dirección Distrital de Calidad del Sistema:
 1. **1081:** Sensibilizar a los servidores de la DDCS sobre los valores de integridad, con relación al servicio a la ciudadanía.
- Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía:
 1. **1080:** Sensibilizar a los servidores de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía sobre los valores de integridad y las posibles consecuencias disciplinarias establecidas en el Código Disciplinario Único.
 2. **355:** Gestionar ante la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, una capacitación sobre los términos en tiempos para direccionamiento y respuesta de las PQRS, con base en la Ley

1755 para los profesionales responsables de puntos de la Red CADE

3. **352:** Realizar cuatro (4) jornadas de capacitaciones sobre la normativa, manejo y uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas al personal asignado para la Mesa de Ayuda del Sistema Bogotá te escucha.
4. **353:** Desarrollar una (1) jornada de socialización del procedimiento 2212200-PR-254 Soporte Funcional y Técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas al personal de la Mesa de Ayuda del Sistema Bogotá te escucha.
5. **354:** Realizar (10) seguimientos a los requerimientos de pendientes por solucionar de la Mesa de Ayuda del Sistema Bogotá te escucha
6. **232:** Durante el mes de noviembre de 2022, el equipo de soporte funcional de Bogotá Te Escucha de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, realizó cinco seguimientos a los requerimientos pendientes por solucionar de la Mesa de ayuda, los días 4, 11, 15, 25 y 29 de noviembre.
7. **232:** Durante el mes de noviembre de 2022, el equipo de soporte funcional de Bogotá Te Escucha de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, realizó cinco seguimientos a los requerimientos pendientes por solucionar de la Mesa de ayuda, los días 4, 11, 15, 25 y 29 de noviembre.
8. **234:** Revisar la herramienta y realizar los ajustes a que haya lugar frente al resultado de las visitas efectuadas a los puntos de atención.
9. **34:** Realizar mesas de trabajo para la suscripción del convenio ETB PROMOAMBEINTAL.

- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía:
 1. **233:** Realizar visitas a los puntos de atención de la Red CADE, para validar las condiciones de infraestructura física, tecnológica y demás elementos conforme al seguimiento reportado en la herramienta dispuesta para tal fin.
- Subdirección de Seguimiento a la Gestión Inspección Vigilancia y Control:
 1. **1070:** Realizar la liquidación del convenio 676 de 2017; esto permitirá dar cuenta sobre la información, que, de acuerdo con el hallazgo en el informe final, es necesario complementar.
 2. **1073:** Interpelar con las entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC, que cuenten con sistemas de información.
 3. **1074:** Realizar 4 mesas de trabajo con entidades del Distrito Capital que desarrollan funciones de Inspección, Vigilancia y Control, para la presentación de la funcionalidad de la plataforma tecnológica de IVC de la Secretaría General.

Dependencia	Descripción Acción	Descripción Avance
Dirección Distrital de Calidad del Sistema	373: Adicionar en los Informes mensuales de Gestión de Peticiones cifras / detalle de peticiones trasladadas fuera de término por dependencia y días de traslado.	Avance 68%. Elaboración del Informe mensual de Gestión de Peticiones Secretaría General (mes de noviembre teniendo en cuenta que se elabora mes vencido) incluyendo las cifras/detalle de peticiones trasladadas fuera de término por dependencia y días de traslado. Evidencia: 1 archivo PDF Informe mensual de Gestión de Peticiones Secretaría General mes de noviembre 2022.
	374: Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con relación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	Avance 51%. Elaboración y remisión a las dependencias de correo electrónico con relación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General. Evidencia: 3 archivos PDF: 1 correo enviado el 27 diciembre/2022 con ranking mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos remitido a las dependencias y 2 anexos.
	375: Inclusión del reporte de traslados en: Las alertas preventivas quincenales Informe mensual de Calidad y Oportunidad Secretaría General	Avance 68%. Inclusión del reporte de traslados en las alertas preventivas quincenales e Informe mensual de Calidad y Oportunidad Secretaría General enviados en diciembre 2022. Evidencias: 2 archivos PDF consolidado Alertas preventivas quincenales enviadas en noviembre 2022. 1 archivo PDF Informe mensual de Calidad y Oportunidad Secretaría General enviado en diciembre 2022.
	376: Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con ranking mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	Avance 51%. Elaboración y remisión a las dependencias de correo electrónico con ranking mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General. Evidencia: 3 archivos PDF: 1 correo enviado el 27 diciembre/2022 con ranking mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos remitido a las dependencias y 2 anexos.
	377: Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con relación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	Avance 51%. Elaboración y remisión a las dependencias de correo electrónico con ranking mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General. Evidencia: 3 archivos PDF: 1 correo enviado el 27 diciembre/2022 con ranking mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos remitido a las dependencias y 2 anexos.
	378: Incluir en los Informes mensuales de Gestión de Peticiones cifras /detalle de peticiones pendientes de respuesta y peticiones vencidas	Avance 68%. Elaboración del Informe mensual de Gestión de Peticiones Secretaría General (mes de noviembre teniendo en cuenta que se elabora mes vencido) incluyendo las cifras /detalle de peticiones pendientes de respuesta y peticiones vencidas Evidencia: Informe mensual de Gestión de Peticiones Secretaría General mes de noviembre 2022.

Tabla 2. Fuente planes de mejoramiento servicio a la ciudadanía Secretaría General.

Dependencia	Descripción Acción	Descripción Avance
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	392: Gestionar ante la Dirección de Contratación una capacitación acerca de los lineamientos establecidos para la publicación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP II	Avance 33%. Durante el mes de diciembre, desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realizó la solicitud ante la Dirección de Contratación de una capacitación relacionada para la publicación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP II, mediante memorando 3-2022-38863.
	393: Plantear y socializar una directriz al interior de la dependencia en la cual se establezcan los tiempos internos para la gestión de los Informes Parciales de Supervisión y sus evidencias, así como la estandarización de nombres para su publicación de tal manera que se cumplan los términos establecidos por Colombia Compra Eficiente	Avance 5%. Durante el mes de diciembre de 2022, se designó al responsable de la acción, teniendo previsto realizar una socialización con los profesionales apoyos a la Supervisión y el equipo Jurídico de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el mes de enero de 2023 definiendo fechas para el envío, cargue y publicación en la plataforma SECOP II.
	394: Durante el mes de diciembre de 2022, no se desarrollaron tareas conducentes al cumplimiento de la acción planteada, no obstante, se hizo asignación de responsable.	Avance 1%. Durante el mes de diciembre de 2022, no se desarrollaron tareas conducentes al cumplimiento de la acción planteada, no obstante, se hizo asignación de responsable.
	34: Realizar mesas de trabajo para la suscripción del convenio ETB PROMOAMBEINTAL	Avance 95%. Se llevó a cabo una mesa de trabajo con un representante de la ETB, en la cual se comentó la migración del ANS al nuevo formato establecido para tal fin. Igualmente, se discutieron temáticas relacionadas con responsabilidades frente al mantenimiento de la infraestructura de los puntos tutorados, los espacios en puntos de la Red CADE para la atención y ventas; y la necesidad de concluir con la revisión de la suscripción del convenio, dejando las temáticas en general y estableciendo que, si se requiere detallar algún ítem más adelante, se podría hacer como modificación del convenio. Finalmente, se generan compromisos en cuanto a la revisión por parte de la ETB de la última versión de ANS y por parte de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se reiteran las solicitudes en cuanto a: entrega de locales de puntos cerrados, pago de servicios públicos, administración y arrendamiento, así como registro de publicidad exterior por avisos CADE.

Tabla 2. Fuente planes de mejoramiento servicio a la ciudadanía Secretaría General.



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

Desde la Defensoría de la Ciudadanía y con el apoyo del equipo de racionalización de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se realizó seguimiento a los compromisos adquiridos por la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quién tiene a cargo esta tarea, se verificaron las actividades establecidas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, dentro del componente 2 Racionalización de Trámites para la vigencia 2022, obteniendo como resultado las siguientes actividades:

- Vigencias 2020 y 2021 racionalización de Trámites y OPAs (Otros Procedimientos Administrativos), obteniendo como resultado 4 racionalizaciones, a saber:
 - Racionalización del trámite "Publicación de actos administrativos en el registro distrital" realizada en 2020.
 - Racionalización del trámite "Suscripción y venta del registro distrital" realizada en 2020.
 - Racionalización del trámite "Suscripción y venta del registro distrital" pasándolo a la categoría "Consulta de acceso a la información" realizada en 2021
 - Racionalización del OPA "Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital" realizada en 2021.

A su vez, nos comunicaron que la entidad contaba con: una consulta, un trámite y tres OPAs,

activos en el SUIT (sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la administración pública colombiana).

Durante el segundo semestre se desarrollaron dos reuniones con el Equipo de Racionalización de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (19 de agosto y 11 de octubre), con el fin de brindar acompañamiento en la identificación de posibles trámites, OPAs y consultas de información para su inscripción en el SUIT y al mismo tiempo se analizó el estado actual de trámites y OPAs de la Entidad, con los siguientes resultados:

- En cuanto a los cinco servicios que se identificaron como posibles trámites, OPA y consultas de información para su inscripción en el SUIT, se llegó a las siguientes conclusiones:
 1. Visitas multidisciplinarias y/o focalizadas.
 2. Sensibilización a comerciantes en temas de IVC.

No son objeto de registro en el SUIT.

- En cuanto a los servicios identificados en la Alta Consejería de Paz Víctimas y reconciliación:
 1. Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá.
 2. Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias.
 3. Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía sugirió revisar la información de años anteriores a fin de determinar si existían pronunciamientos

relacionados con la inscripción de trámites y OPAs en el marco de la Ley 1448 de 2011. La Alta Consejería realizó una exposición del componente normativo y el procedimiento de cada uno de los servicios señalados.

Desde la defensoría se está haciendo seguimiento al avance en las gestiones de acuerdo a las recomendaciones presentadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, así:

1. ¿Qué pronunciamiento se obtuvo por parte de Función Pública como entidad administradora del SUIT, en relación al servicio denominado “¿Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata”, frente a la obligación de inscribir dicho trámite?
2. ¿En qué estado se encuentra la inscripción de las acciones de racionalización asociadas al “Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata” que debe hacerse en el componente cinco del PAAC?
3. ¿Se han diligenciado por parte de la Alta Consejería los formatos para iniciar el proceso de inscripción en el SUIT?

A la fecha nos han informado que se están adelantando las gestiones respectivas ante el Departamento Administrativo de la Función Pública para actualizar la información en la guía.

Se continuará con el seguimiento para la vigencia 2023.

FUNCIÓN 2.



Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Lineamientos:

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

Durante el segundo semestre de 2022, la defensora ha estado al tanto de la disponibilidad de los recursos requeridos para adelantar la evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que arrojó las siguientes recomendaciones:

1. Se proponen los siguientes ajustes a la PPDSC: Ajustar el objetivo general, ajustar los objetivos específicos, fortalecer la incorporación de acciones diferenciales, generar un plan de acción con indicadores orientados a resultados, articular la política con el Modelo de Relacionamiento.
2. Realizar el proceso de ajuste por Decreto Distrital (el Decreto 197 de 2014).

Los esfuerzos de la defensora se han enfocado en la actualización de procesos y procedimientos para ajustarlos al Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023: "Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo el XXI", que entró en vigencia el 14 de junio de 2020, ya se encuentra en etapa de estabilización, se han generado directivas y desde el equipo de asesores de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se actualizó el Modelo de Seguimiento y Medición que está directamente relacionado con la actualización de los procedimientos.

Se estará apoyando la gestión de los recursos en los casos en los que se requiera. Esto con el fin de armonizar los objetivos planteados y los recursos disponibles para el cumplimiento de los compromisos. Hasta la fecha de este informe las actividades cuentan con los recursos financieros y el capital humano requeridos.

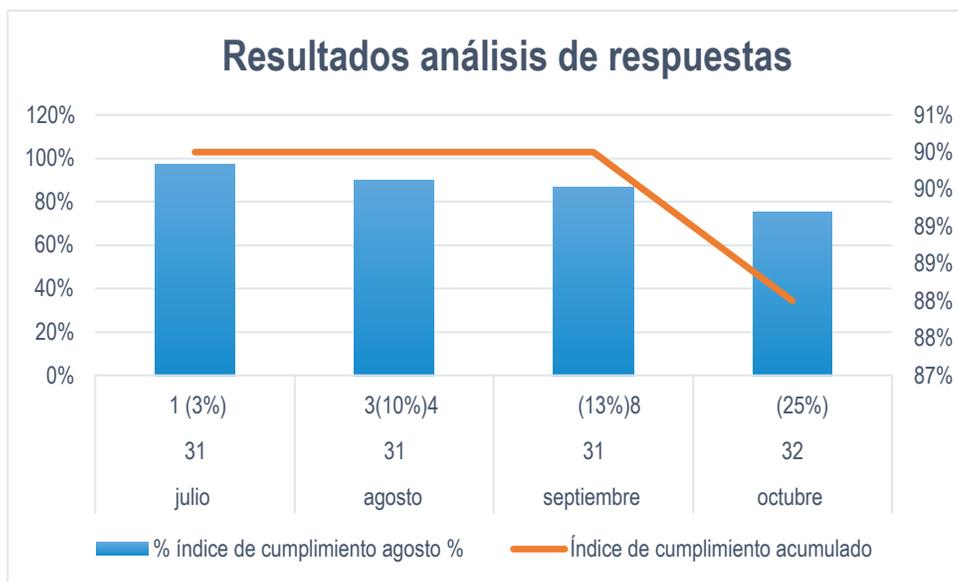
2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.

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

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

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

Los resultados para este segundo semestre son los siguientes:



Gráfica 1. Gestión peticiones ciudadanas Secretaría General.

Como puede observarse, en la Secretaría General actualmente se ha disminuido el porcentaje de cumplimiento de los indicadores pasando del 97% en julio al 75% en octubre, alejándose de la meta planteada en PPDSC y adicionalmente al ser los referentes en la prestación de un servicio de calidad, eficiente y eficaz a la ciudadanía, se dirigen todas las estrategias se busca llegar al 100% en la calidad de las respuestas y atender las peticiones ciudadanas dentro de los plazos legales.

Desde la Dirección Distrital de Calidad se proyectó memorando 3-2022-12832 que fue enviado a todos los directivos por la entidad en el cual se les recordaba lo siguiente:

1. De acuerdo con lo señalado en el numeral 3.1 del Manual de Gestión de Peticiones, todo radicado Siga debe tener su respectiva vinculación en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha,

incluso cuando el Siga sea tramitado por una dependencia distinta a la Dirección de Calidad del Servicio, siempre y cuando se trate de una petición ciudadana (Manejo del Sistema).

2. Toda petición que sea procedente de una autoridad o entidad, se deberá dar trámite de acuerdo con lo indicado en el Numeral 5.3 del Manual de Gestión de Peticiones, salvo si es un trámite por competencia sobre una solicitud realiza por ciudadano(a). Es decir, si la petición se encuentra en Bogotá Te Escucha y corresponde a una solicitud realizada por una autoridad o entidad, se debe cancelar por no petición y dar el respectivo trámite a través del SIGA (Manejo del Sistema).
3. Todas las peticiones que ingresen como “Cierre por desistimiento expreso”, se deben remitir a validación con el revisor, quien a su vez remitirá a consulta con la Dirección (Manejo del Sistema).

4. Los SIGAS que se requieran asignar al Despacho de la alcaldesa Mayor de Bogotá D.C., se deberán finalizar y solicitar a través del gestor de correspondencia de la dependencia su asignación a la Secretaría Privada, previa consulta con revisor, quien a su vez deberá realizar la validación con la Dirección (Traslados).
5. Los términos definidos para el direccionamiento de las peticiones son 5 días hábiles establecidos por la normatividad vigente, en ese sentido, con la finalidad de cumplirlos, el compromiso para los direccionadores será realizar su gestión dentro de los 3 primeros días hábiles siguientes al recibo de la petición, para los revisores el día hábil siguiente a la remisión por parte del direccionador, y finalmente para la Dirección el día hábil siguiente al envío del revisor (Traslados).

También, se hacen mesas de trabajo en las que se invita a las dependencias en las cuales se han identificado dificultades. A pesar de la confirmación de más de 75 asistentes, solamente asistieron 20 funcionarios, que representaban 5 dependencias.

Se advierte la necesidad de otra clase de estrategias que tengan más eco en las dependencias para continuar con los buenos resultados obtenidos en el primer semestre de 2022.

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la

entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos la ciudadanía.

Desde la defensoría se evidenció que los riesgos determinados para hacer seguimiento algunos de los cuales cuentan con una valoración inherente extrema, otros como el de Comunicación Pública valoración inherente Alta y Moderada, se relacionan directamente con el seguimiento que hacen por parte de la Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, para verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas que establecen y reglamentan la garantía fundamental del derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Los procesos Comunicación Pública y Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, tienen actividades directamente relacionadas con los canales de atención dispuestos. En este sentido y cumpliendo los preceptos de la Carta de Trato Digno, que expone los derechos de la ciudadanía <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gestion-publica/estos-son-sus-derechos-y-deberes-como-ciudadano-en-bogota> y con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación que facilitó el acceso a los Mapas de Riesgos actualizados de la entidad, se seleccionaron desde el primer semestre de 2022, los procesos y procedimientos a los cuales la defensora enfocó su atención.



Proceso / Proyecto de inversión	Descripción del riesgo	Fuente del riesgo	Clasificación o tipo de riesgo	Probabilidad inherente	Valoración residual	Explicación de la valoración
Comunicación Pública	Posibilidad de afectación reputacional por resultados no satisfactorios en el informe de métricas y posicionamiento de las plataformas virtuales, debido a generación de mensajes institucionales erróneos e inoportunos en las plataformas virtuales sobre la gestión, avance, planes, programas y proyectos de la Administración Distrital.	Gestión de procesos	Ejecución y administración de procesos	Media (3)	Bajo	El proceso estima que el riesgo se ubica en una zona baja, debido a que los controles establecidos son los adecuados y la calificación de los criterios es satisfactoria, ubicando el riesgo en la escala de probabilidad más baja, y ante su materialización, podrían disminuirse los efectos, aplicando las acciones de contingencia.
Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Posibilidad de afectación reputacional por no prestación del servicio, debido a interrupciones en el modelo multicanal que impidan a la ciudadanía acceder a la oferta institucional de trámites y servicios de las entidades que hacen parte de la Red CADE	Gestión de procesos	Daños a activos fijos/ eventos externos	Media (3)	Bajo	El proceso estima que el riesgo se ubica en zona baja, debido a que los controles establecidos son los adecuados y la calificación de criterios es satisfactoria, ubicando el riesgo en la escala de probabilidad más baja con un impacto menor, y ante su materialización, podrían disminuirse los efectos, aplicando las acciones de contingencia.

Tabla 3. Riesgos cuya materialización vulneraría los derechos de la ciudadanía.

1. Comunicación Pública:
 - Procedimiento de Ecosistema Digital PR-367
2. Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía:
 - El procedimiento "Administración del Modelo Multicanal de servicio a la Ciudadanía" 2213300-PR-036 (Actividades 2 y 5).
 - registra las interrupciones presentadas en el informe administrativo Red CADE 2212300-FT-339.

La evaluación después de controles mantuvo los riesgos identificados anteriormente con una valoración residual baja.

Como resultado del seguimiento que hizo la Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá propuso las siguientes actividades que se iniciaron en el mes de septiembre y cuya culminación estableció para el primer semestre de 2023.

A las mismas se les está realizando seguimiento desde la defensoría, ya que impactan directamente los riesgos establecidos que de llegar a materializarse vulnerarían los derechos de la ciudadanía y su implementación mejorará ostensiblemente el seguimiento que puede efectuarse desde la entidad para dar respuesta adecuada y con la calidad requerida a la ciudadanía que se acerquen a la entidad.

Tabla 4. Riesgos cuya materialización vulneraría los derechos de la ciudadanía.

Número	Observación Informe	Acción Propuesta	Fecha Inicio	Fecha Cierre	Responsable	Evidencias	
4. CONCLUSIONES	4.1 PUBLICACIÓN DE INFORMES	Publicación Informes Gestión de Peticiones: traslados por competencia, no se especifica cuánto tiempo tardan en ser trasladadas las peticiones que lo requieren.	Adicionar en los Informes mensuales de Gestión de Peticiones cifras /detalle de peticiones trasladadas fuera de término por dependencia y días de traslado.	Septiembre de 2022	Febrero de 2023	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Informes mensuales de Gestión de Peticiones
		Peticiones marcadas con respuesta definitiva y con el subtema traslado a entidades distritales, dichos llamados (Informes GP) no han arrojado los resultados esperados, por lo que resulta preciso que la entidad adopte otros correctivos que sean más efectivos para resolver esta falla recurrente.	Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	Octubre de 2022	Marzo de 2023	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Correos electrónicos a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.
	4.2 OPORTUNIDAD O EXTEMPORANEIDAD	Oportunidad del traslado de peticiones ciudadanas: La SG trasladó por competencia 331 peticiones fuera de términos, tardando hasta 36 días hábiles después de la fecha de inicio de términos. Las cinco dependencias de la SG en las que más se registraron dilaciones en los traslados por competencia en el periodo examinado son: Dirección de Talento Humano; Oficina Asesora Jurídica; Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación; Central de peticiones - Distrito Capital y la Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación. Estas dilaciones injustificadas constituyen un incumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que otorga un máximo de 5 días hábiles, y afectan los términos con los que cuentan las entidades que reciben las peticiones trasladadas para contestar oportunamente	Inclusión del reporte de traslados en: Las alertas preventivas quincenales Informe mensual de Calidad y Oportunidad Secretaría General	Septiembre de 2022	Febrero de 2023	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Alertas preventivas quincenales. Informe mensual de Calidad y Oportunidad Secretaría General
			Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	Octubre de 2022	Marzo de 2023	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Alertas preventivas quincenales. Informe mensual de Calidad y Oportunidad Secretaría General
		Oportunidad respuesta a peticiones ciudadanas: En el periodo examinado se encontraron 20 peticiones contestadas de manera extemporánea. Al respecto, es preciso señalar que la extemporaneidad en los traslados de los derechos petición, así como su respuesta de fondo de manera tardía, podría configurar una de las prohibiciones de los servidores públicos establecidas en el artículo 39 de la Ley 1952 de 2019.	Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	Octubre de 2022	Marzo de 2023	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Correos electrónicos a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.
		En el caso de las peticiones escritas el sistema Bogotá Te Escucha no discrimina entre la fecha en la que la entidad responsable emite la respuesta a la petición ciudadana y la fecha en la que efectivamente el ciudadano recibe respuesta a su petición. Es preciso señalar que estas fechas no coinciden necesariamente, dados los tiempos que puede tomar el proceso de correspondencia. Por lo tanto, aunque la fecha de comunicación es la que debe tenerse en cuenta para determinar la oportunidad en la respuesta a un derecho de petición, no hay ninguna evidencia de que esta sea la fecha que se está reportando al sistema como fecha de respuesta, lo que implica que es posible que se estén contabilizando de manera inadecuada los términos de respuesta a la ciudadanía.	Realizar los ajustes al sistema Bogotá te escucha, que permitan establecer que la fecha de recepción de la petición sea la fecha que se tenga en cuenta para el inicio de la contabilización de los términos, independiente de la fecha de registro de la petición en el Sistema.	Septiembre de 2022	Diciembre de 2022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Evidencias prueba funcional del sistema parametrizado
	Otras acciones no asociadas a las conclusiones del informe	Informes de Gestión de Peticiones: No indican al final de cada mes cuántas peticiones están pendientes de respuesta, ni tampoco si algunas de estas ya están vencidas	Incluir en los Informes mensuales de Gestión de Peticiones cifras /detalle de peticiones pendientes de respuesta y peticiones vencidas	Septiembre de 2022	Febrero de 2023	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Informes mensuales de Gestión de Peticiones

Tabla 4. Riesgos cuya materialización vulneraría los derechos de la ciudadanía.

En cuanto a las acciones de la Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, durante el mes de noviembre se encuentran a disposición de los funcionarios del Distrito Capital los cursos en la Plataforma de Aprendizaje Organizacional PAO y la acogida ha sido muy positiva. Se continuará con el seguimiento para la vigencia 2023.

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

Durante el segundo semestre de 2022 se han realizado las siguientes gestiones:

Se socializó el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con las entidades distritales y se han recibido los comentarios de parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital orientados a aspectos técnicos del modelo, los cuales han sido incorporados al mismo.

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

La respuesta ha sido que no es necesario crear la dependencia y por ello dentro del Modelo se propone una Mesa Técnica relacionada con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Se acogieron las observaciones y se envió nuevamente a revisión.

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.

El segundo semestre de 2022 la defensora hizo seguimiento al cumplimiento de las actividades del plan de acción que presentaron a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía por solicitud que se realizó desde Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a raíz de la evaluación de la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención y puntos de contacto realizado por la Veeduría Distrital, que quedaron pendientes de cierre para noviembre y diciembre de 2022.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, presentó para el primer semestre las cualificaciones a los funcionarios públicos que prestan servicios en la Red CADE así:

- a. Módulo de "Introducción al servicio a la ciudadanía", haciendo énfasis en los protocolos de atención a través de los diferentes canales, factores del servicio que impactan en la ciudadanía como la actitud, la comunicación e imagen y demás aspectos del "Manual de Servicio de la Ciudadanía del distrito Capital Versión 2".

b. Módulo de "Introducción a lo Público", dando a conocer los Deberes, Derechos y Prohibiciones de los servidores públicos, enfatizando que deben contar con una serie de habilidades, aptitudes y competencias específicas, dirigidas a cumplir con el principal objetivo de la administración pública: SERVIR A LA COMUNIDAD, además se da a conocer la misión de cada uno de los sectores del Distrito.

Durante el segundo semestre se incluyó en estás a los funcionarios que prestan sus servicios desde la Manzana de Liévano que están vinculados a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control.

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

TEMA EVALUADO	ACCIONES A DESARROLLAR	FECHA FIN	EVIDENCIAS
Percepción del ciudadano incógnito sobre la señalización externa en el canal presencial. Percepción del ciudadano incógnito sobre la señalización externa en el canal presencial.	Realizar un diagnóstico de necesidades de señalización externa de los puntos de atención acorde con lo establecido en la NTC 6047:2013	31/12/2022	Informe diagnóstico de necesidades de señalización
	Realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones: 1, 2, 6, 15 y 17 del contrato 4220000-726-2021, suscrito con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. , para la administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá, de conformidad con las especificaciones establecidas en el anexo técnico.		Solicitar ante las dependencias competentes la instalación y/o mantenimiento de señalización externa de los puntos de atención según lo evidenciado en el diagnóstico realizado.
	Realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones: 1, 2, 6, 15 y 17 del contrato 4220000-726-2021, suscrito con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. , para la administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá, de conformidad con las especificaciones establecidas en el anexo técnico.	01/04/2022	Informes Parciales de Supervisión entre marzo y noviembre de 2022
Uso de formatos estandarizados para interponer requerimientos.	Implementar el protocolo de apertura de buzón de sugerencias establecido en 2021, en la totalidad de los puntos de atención	31/12/2022	Informe trimestral de seguimiento a la apertura de buzones de sugerencias
Formatos disponibles en el buzón de sugerencias.	Implementar el protocolo de apertura de buzón de sugerencias establecido en 2021, en la totalidad de los puntos de atención	31/12/2022	Informe trimestral de seguimiento a la apertura de buzones de sugerencias
Uso de formatos estandarizados para interponer requerimientos.	Implementar el protocolo de apertura de buzón de sugerencias establecido en 2021, en la totalidad de los puntos de atención	31/12/2022	Informe trimestral de seguimiento a la apertura de buzones de sugerencias

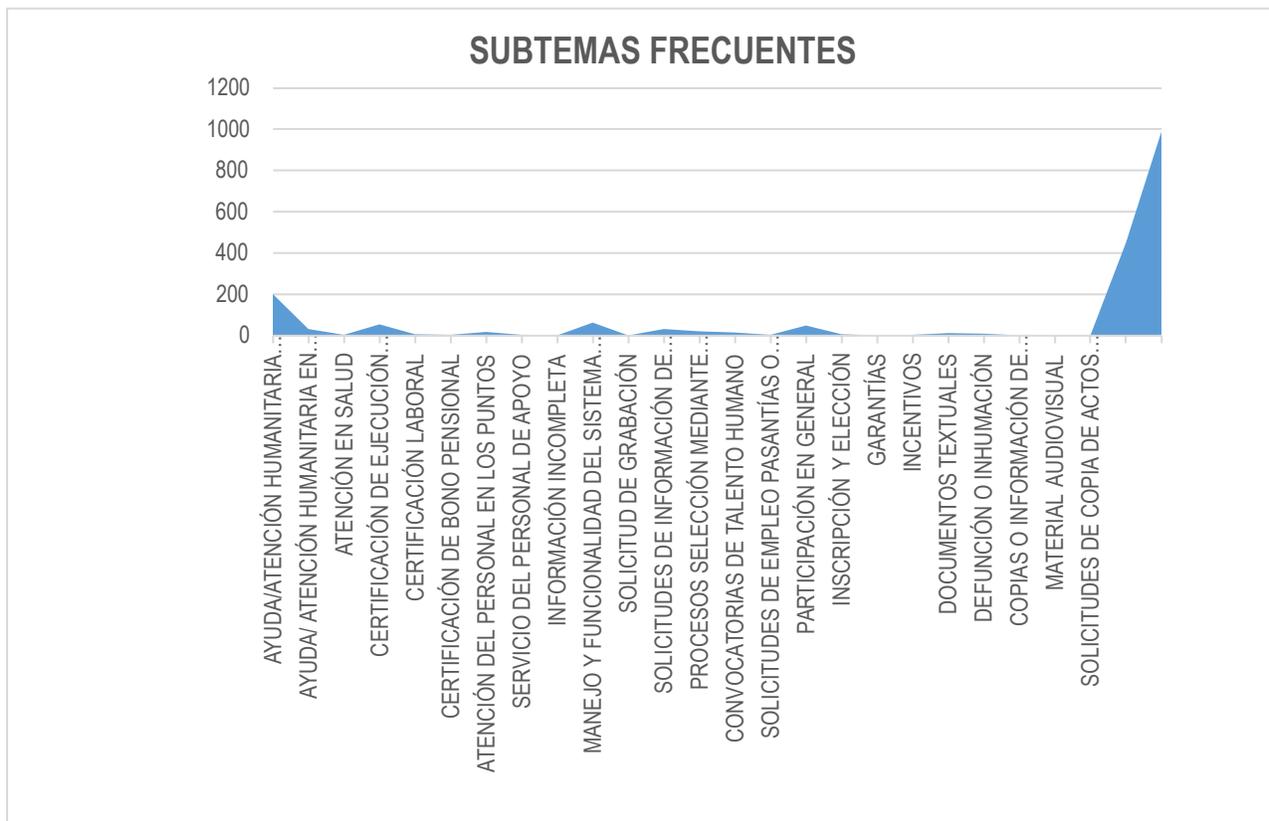
Tabla 4. Estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.

Como se puede observar se implementaron todas las acciones relacionadas en 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.



Gráfica 2. Subtemas frecuentes de las peticiones ciudadanas tramitadas en la Secretaría General.

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 misión, con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. El análisis estará orientado a identificar problemáticas estructurales y fallas recurrentes que deban ser mitigadas por la entidad para mejorar la atención a la ciudadanía, y a proponer medidas correctivas frente a las mismas, con el propósito de que la entidad

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

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

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

Mes	Peticiones radicadas	Variación	Variación%
jun-22	4.705		
jul-22	4.686	19	0,40% ↓
ago-22	5.250	564	12% ↑
sep-22	4.740	510	11% ↓
oct-22	4.528	212	4,47% ↓

Tabla 5. Variaciones mensuales en peticiones tramitadas en la Secretaría General.

Los traslados realizados a otras entidades fueron:

Mes	Peticiones traslados	% variación
jun-22	6.071	↓
jul-22	4.251	30% ↑
ago-22	6.778	63% ↓
sep-22	6.642	2% ↓
oct-22	5.679	17%

Tabla 6. Traslados realizados a otras entidades

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

MES	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	cumple	incumple	cumple	incumple	cumple	incumple	cumple	incumple	cumple	incumple
Jun-22	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	90%	10%
Jul-22	88%	13%	88%	13%	88%	13%	81%	19%	78%	22%
Ago-22	100%	0%	100%	0%	97%	3%	100%	0%	97%	3%
Sep-22	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	87%	13%
Oct-22	88%	13%	88%	13%	88%	13%	81%	19%	78%	22%
Nov-22										

Tabla 7. Análisis de las respuestas emitidas por la Secretaría General.

MES	% índice de cumplimiento	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
Jun-22	90%	88%
Jul-22	97%	90%
Ago-22	90%	90%
Sep-22	87%	90%
Oct-22	75%	88%
Nov-22	97%	90%

Tabla 8. Análisis cumplimiento de criterios de calidad en las respuestas emitidas por la Secretaría General.

Por último, el canal de atención más utilizado en lo corrido de la vigencia 2022 son el **Correo electrónico** y la **Página Web** con más del 60% de las peticiones radicadas por estos medios.

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

- Tiempos promedio de traslado superiores a los definidos por ley, de las dependencias: Dirección de Talento Humano, Dirección de Contratación, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional; Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito y Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación.
- Respuestas con oportunidades de mejora en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a la Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación, Subdirección de Gestión del patrimonio Documental del Distrito,

- Cierre de las peticiones con respuesta definitiva, con el subtema “Traslado a entidades distritales” (Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Imprima Distrital, Subdirección del Patrimonio Documental del Distrito, Despacho Alcalde Mayor.
- Lo anterior teniendo en cuenta que es necesario realizar una adecuada clasificación de las categorías y subtemas.
- Por último, las siguientes dependencias no han cumplido con los tiempos de respuesta determinados en la norma:

mes	Dependencia
Jun-22	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Subdirección de Imprima Distrital.
Jul-22	Dirección de Talento Humano.
Ago-22	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección Administrativa y Financiera.
Sep-22	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional y Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación.
Oct-22	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Servicios Administrativos.

Tabla 9. Dependencias que no han cumplido con los tiempos de respuesta determinados en las normas.



Gráfica 3. . Peticiones vencidas en la Secretaría General.

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

A su vez requirió a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía solicitando acciones para fortalecer el adecuado manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, en cuanto a la clasificación y atención de las peticiones ciudadanas.

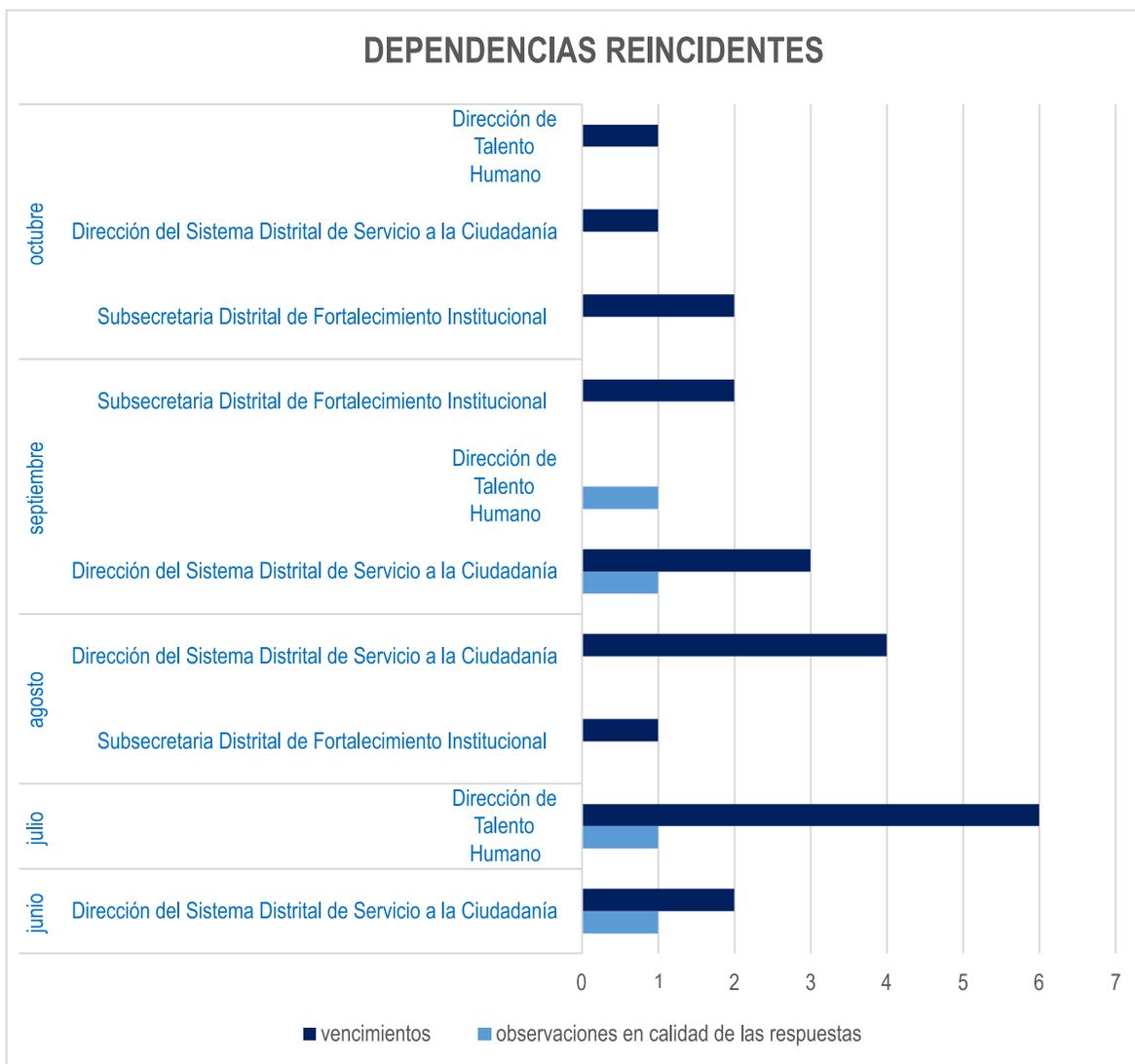
A esto la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realizó el día 24 de noviembre una capacitación funcional donde se hará énfasis en los temas solicitados exclusivamente para los funcionarios y funcionarias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Adicionalmente realizó una solicitud particularmente a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para que tenga en cuenta que, desde el mes de junio hasta octubre de 2022, presentó peticiones vencidas.

Por último, se evidenció reincidencia con observaciones y vencimientos de peticiones durante el segundo semestre en las siguientes dependencias:

La Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional, mediante radicado 3-2022-29440 del 12 de octubre, remite el plan de mejoramiento al cual se la hará seguimiento para la vigencia 2023.

La Dirección de Talento Humano presentó plan de mejora en el mes de marzo. Se realizó mesa de trabajo el 22 de agosto con el acompañamiento



Gráfica 4. Dependencias reincidentes en el vencimiento de peticiones.

de la Dirección Distrital de Calidad del servicio, pero aún presenta observaciones y vencimientos durante el segundo semestre de 2022, razón por la cual la defensora se dirigió directamente a esta dependencia solicitando la argumentación de las razones por las cuales se siguen presentando inconvenientes y sus posibles soluciones.

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a pesar de los requerimientos realizados la Dirección Distrital de Calidad del Servicio,

no presentó plan de mejora y es reincidente en las respuestas con observaciones y vencimientos durante el segundo semestre de 2022, razón por la cual la defensora se dirigió directamente a esta dependencia reiterando la necesidad de presentar la Dirección de Calidad del Servicio el plan con las acciones que permitan superar los inconvenientes a la hora de responder las peticiones que se radican allí con los criterios de calidad y dentro de los términos legales.

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.

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

Cuatro (4) campañas comunicacionales de cualificación a la ciudadanía adelantando las siguientes acciones:

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

- a. Se publicaron 2 notas web en <https://secretariageneral.gov.co/> con un impacto de 15 visitas ciudadanas.
- b. En Twitter se realizaron 2 publicaciones con un impacto de 394 interacciones.
- c. En Facebook se realizó 1 publicación con un impacto de 1.744 interacciones.
- d. Se diseñaron 4 referencias de volantes e imprimió la cantidad de 4.200 para ser entregados a

la comunidad por funcionarios de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como para ser difundidos de manera digital con las untas de Acción Comunal y Alcaldías Locales.

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

- a. Promoción del IVC a través de las redes sociales de las entidades del SUDIVC durante julio, haciendo tres publicaciones.
- b. Diseño de imagen comunicacional para impresión.
- c. Publicación en redes sociales de requisitos establecimientos comerciales, haciendo 2 publicaciones, una en twitter con 231 interacciones y una en Facebook con 975 interacciones.
- d. Publicación redes sociales acompañamiento POLFA, haciendo 2 publicaciones, una en twitter con 1.088 interacciones y una en Facebook con 1.025 interacciones.

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

- a. Se realizó la promoción de "Infórmate sobre el Sisbén", con 3 publicaciones en las redes sociales, teniendo 504 interacciones en twitter, 3.123 en Facebook y 122 en YouTube.
- b. Se realizó la promoción del registro de publicidad visual exterior en el distrito, efectuando 2 publicaciones en redes sociales con el siguiente

- te número de interacciones: 143 en twitter, 576 en Facebook y 35 en bitly.
- c. Se realizó la promoción sobre el wifi gratuito en puntos de la Red CADE, realizando 2 publicaciones a través de las carteleras digitales (tótem y video Wall).
 - d. Se realizó la difusión de la atención preferencial: turnos preferenciales, publicando 1 piezas en redes sociales, teniendo el siguiente impacto: 171 en twitter, 1.784 en Facebook y 176 en bitly. Igualmente se difundieron 2 publicaciones relacionadas con sillas prioritarias a través de las carteleras digitales (tótem y video Wall); y 3 publicaciones relacionadas con el acompañamiento para personas en condición de discapacidad con el siguiente impacto: 128 twitter, 1.100 Facebook y 176 en bitly.
 - e. Se realizó la promoción de la oferta de puntos de atención CADE, realizando 3 publicaciones, en redes sociales, teniendo 549 interacciones en twitter, 3.648 en Facebook y 214 en bitly.
 - f. Se realizó la promoción de oferta de servicios CADE Tunal, con una publicación que fue difundida digitalmente.
 - g. Se realizó la promoción de servicios del Fondo Nacional del ahorro, efectuando 3 publicaciones en redes sociales y carteleras digitales (tótem y video Wall), teniendo el siguiente impacto: 134 en twitter, 1.059 Facebook, bitly.
 - h. Se realizó la difusión de oferta de puntos Red CADE - RapiCADE, a través de las carteleras digitales (tótem y video Wall).
 - i. Se realizó la difusión de la cualificación del botón anticorrupción, publicando 3 piezas a través de redes sociales y el boletín Soy10, con el siguiente número de interacciones: 506 en twitter, 548 en Facebook y 17 en bitly.
 - j. Se realizó la difusión del procedimiento para denuncias por posibles actos de corrupción, haciendo 6 publicaciones, a través de redes sociales, carteleras digitales, Soy10 e impresos, con las siguientes interacciones. YouTube: 25, twitter:120, Facebook: 185, bitly: 17.
 - k. Se realizó la difusión del diálogo con la ciudadanía con dos publicaciones en redes sociales y la página web de la Secretaría General, teniendo las siguientes interacciones: twitter: 148, Facebook: 538.
 - l. Se realizó difusión de la estrategia Intégrate a través de las redes sociales con una publicación

Campaña 4 - SuperCADE Virtual 2022:

- a. A raíz de la propuesta de diseño para implementación en portal Bogotá, se gestionó con la OTIC la solicitud para iniciar la construcción del artículo web en este sitio, esperando el desarrollo por parte de esta oficina. Una vez se cuente con este se iniciará la promoción por los canales de difusión correspondientes.

Con el desarrollo de estas campañas se espera continuar con el acercamiento de la administración distrital a la ciudadanía difundiendo: las ferias móviles de servicio al ciudadano - SuperCADE Móvil, la oferta de trámites y servicios de las entidades en el canal presencial, el Sistema de Gestión de Inspección, Vigilancia y Control y el SuperCADE Virtual. Esto en pro de mejorar el relacionamiento con la ciudadanía al facilitar su acceso a la infor-

mación y por ende a la oferta de OPAS, trámites e información de las entidades de la administración distrital y aquellas del orden nacional y privadas que pertenecen a la Red CADE.

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

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

Se solicitó formalmente a la Dirección de Talento Humano incluir estos contenidos dentro del Curso virtual Inducción/Reinducción a la Secretaría General. El proceso contractual está en desarrollo. Desde la Dirección de Talento Humano nos han informado que aún no se ha integrado el módulo, que en el mes de diciembre se podrá revisar el resultado final del mismo, para iniciar su implementación en la vigencia 2023.

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

cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.

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

En segundo semestre de 2022 se puso a disposición de todos los funcionarios del Distrito Capital, en la Plataforma de Aprendizaje Virtual PAO del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Módulo 1. Introducción a lo Público, Módulo 2 - Introducción al servicio a la Ciudadanía y Módulo 3. Introducción a Políticas Públicas, orientada a informadores, contratistas y profesionales responsables de punto en la Red CADE, se abordan los siguientes enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía: enfoque de género, enfoque poblacional, enfoque de derechos y enfoque diferencial.

Estas acciones generan reconocer a Bogotá como una ciudad diversa, incluye, donde habitan múltiples grupos poblacionales que requieren atención diferencial según sus características, siendo iguales en derechos.

Con corte a 30 de septiembre de 2022, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, ofreció cualificaciones que contaron con 59 participaciones de informadores, contratistas y

profesionales responsables de punto Red CADE, de los cuales 5 participaron en el primer semestre, es decir 34 informadores y profesionales responsables de punto Red CADE participaron por primera vez en cualificaciones - modalidad presencial así:

Agosto: 34 informadores, contratistas y profesionales responsables de punto Red CADE (participantes por primera vez en cualificaciones).

Total, Acumulado vigencia 2022: 97 Informadores, contratistas y profesionales responsables de punto Red CADE.

Población beneficiaria: Informadores, contratistas y profesionales responsables de punto Red CADE.

Beneficios: Se generaron espacios para incrementar los conocimientos, habilidades y actitudes de 34 informadores, contratistas y profesionales responsables de punto Red CADE, para el mejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía, en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

La programación de este indicador en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, supone que trimestralmente se debe cualificar de manera constante a los 140 colaboradores de la Secretaría General en la Red CADE, no obstante debido a las limitaciones de recursos, personal y tiempo; así como a la poca practicidad y lógica de cualificar a las mismas 140

personas cada trimestre sobre un temario que es limitado y específico, este indicador no podrá cumplirse de acuerdo a lo programado.

Dada esta situación ya identificada, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía piensa adelantar, posterior al proceso de evaluación que se encuentra realizando, una actualización de la tendencia y la programación de este indicador para convertirlo en un indicador de tendencia suma y con periodicidad anual, de tal manera que sea coherente con las acciones de cualificación que se realizan en la entidad.

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.

Salió a producción en el mes de agosto el Botón de la defensora de la Ciudadanía en la Página Web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en este se pueden encontrar los informes semestrales de la defensora, la información referente a la normatividad y el Manual Operativo. Adicionalmente se encuentra los datos de contacto de todos los defensores de la ciudadanía del distrito capital. <https://secretariageneral.gov.co/defensor-de-la-ciudadania#>





Fig. 2. Botón defensor en Sede Electrónica Secretaría General.



Fig. 3. Micrositio Defensor de la Ciudadanía

La defensora estuvo al tanto de las gestiones que se adelantaron para que, en el segundo semestre de 2022 después de la Ley de Garantías, se consolidó el convenio con el Instituto Nacional para Ciegos INCI, para mejorar la accesibilidad de la ciudadanía con y en condición de discapacidad visual a los canales virtuales adecuando la página de la entidad con las herramientas de: contraste, reducir letra, aumentar letra; ubicadas en la esquina derecha de la página, así:



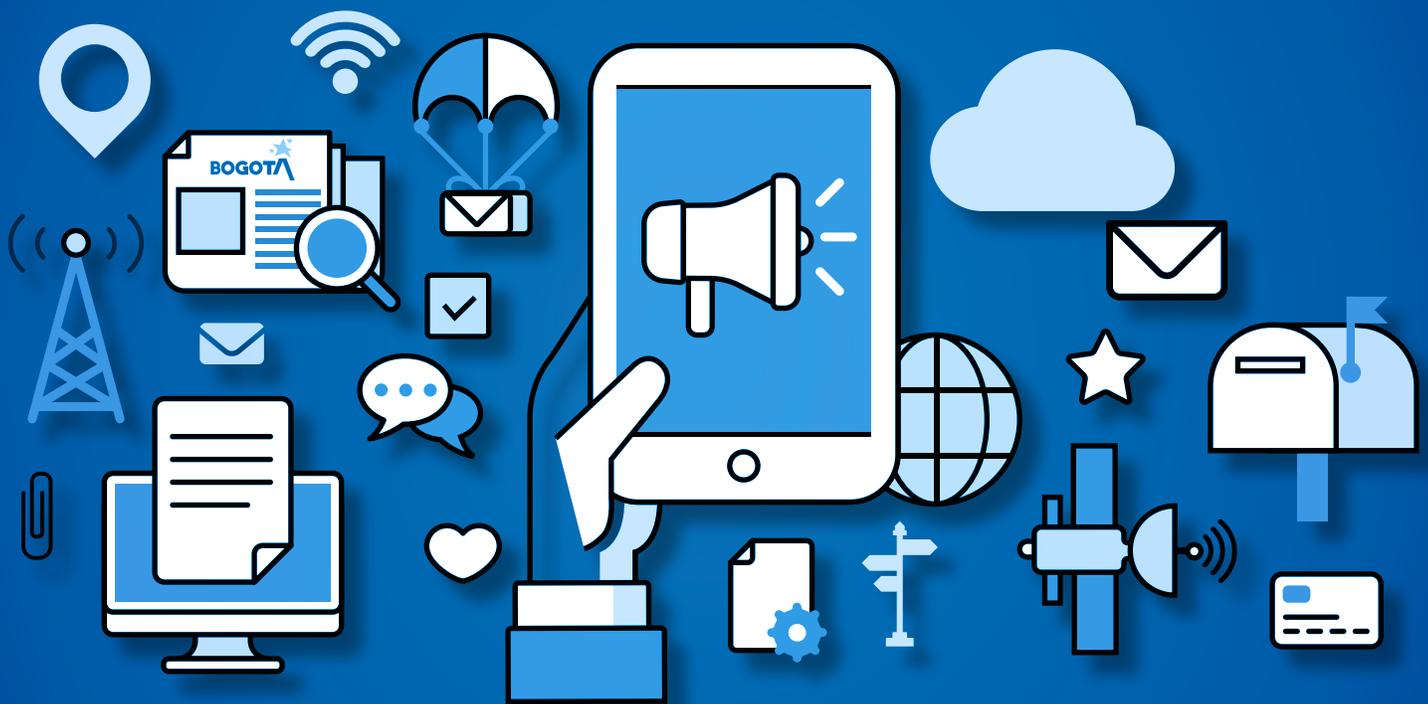
Fig. 4. Widget accesibilidad Sede Electrónica Secretaría General.

Para mejorar la accesibilidad de la ciudadanía con y en condición de discapacidad auditiva en los canales virtuales se habilitó en la página de la entidad el link que redirige al Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así:



Fig. 5. Link a centro de relevo MinTic

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 la ciudadanía.

Fig. 6. CHATICO asistente virtual de Gobierno Abierto de Bogotá



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.**

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

Estos contenidos se priorizaron de acuerdo a la demanda de información de la ciudadanía identificada en la Línea 195. Estos contenidos deben pasar por unas etapas que son la transfor-

mación a lenguaje claro, la construcción de flujos guía, validación. del flujo en ambiente calidad y posteriormente la publicación en Chatico en la página web de Gobierno Abierto de Bogotá, donde se encuentra disponible para la consulta de los temas mencionados anteriormente. Durante la fase I, se han realizado dos validaciones de experiencia de usuario con ciudadanía y funcionarios del distrito, así como la implementación de un servicio al IVR de la Línea 195, que permitirá al ciudadano que llamó a la Línea 195, elegir que se envíe un mensaje de texto con el enlace para acceder a Chatico por su versión WhatsApp, con el fin de resolver sus inquietudes de información. Igualmente, la SSC elaboró una guía de lenguaje claro para ser aplicada a Chatico o cualquier chatbot que se quiera construir, con el fin de que las entidades la apliquen desde la construcción de contenidos.

Para la fase II, en el segundo semestre del año 2022, se han desarrollado e incluido contenidos distritales relacionados con la Secretaría de la Mujer, Desarrollo Económico, Transmilenio y Secretaría de Hábitat. Contenidos de entidades nacionales como el Departamento para la Prosperidad Social y Migración Colombia. Se validó la experiencia de Chatico con la participación de la ciudadanía en grupos focales y ferias del servicio, apoyados con el equipo de Gobierno Abierto de Bogotá. Se está en proceso de dar acceso al público a la versión de Chatico en WhatsApp.

Actualmente, en la versión publicada se tiene acceso a información sobre trámites y servicios relacionados con Transmilenio, Educación, Sisbén, Movilidad, Impuestos, Servicios Públicos, Salud, Oferta Discapacidad, Ayudas Distritales, entre otros.

A la fecha están en revisión por parte de las entidades los contenidos y flujos de Secretaría de Hábitat y Desarrollo Económico que fueron creados desde la SSC.

En otro frente se implementa actualmente el paso a asesor de la Línea 195 desde Chatico, con el fin de obtener atención personalizada en los casos requeridos por el ciudadano.

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

Desde la Defensoría de la Ciudadanía y con el apoyo del equipo de racionalización de la

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se realizó seguimiento a los compromisos adquiridos por la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quién tiene a cargo esta tarea, se verificaron las actividades establecidas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, dentro del componente 2 Racionalización de Trámites para la vigencia 2022.

En este sentido la Oficina Asesora de Planeación hace claridad indicado que para la vigencia 2022, no se identificaron Trámites y OPAs (Otros Procedimientos Administrativos), que vayan a ser objeto de virtualización.

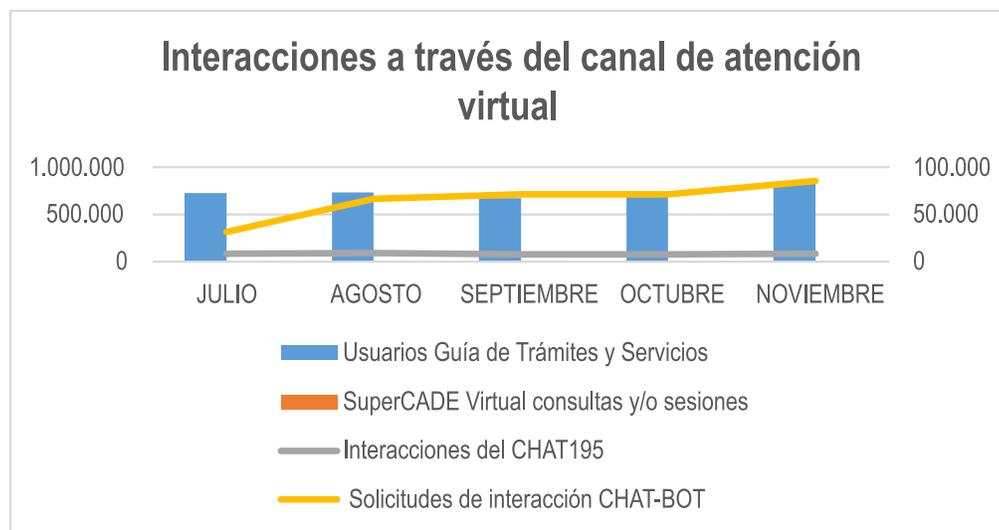
3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

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

Para el segundo semestre de 2022 después de la Ley de Garantías se consolidó el convenio con el Instituto Nacional para Ciegos INCI, para mejorar la accesibilidad de la ciudadanía con y en condición de discapacidad visual a los canales presenciales que se ofrecen en la Red CADE, así:

No.	REFERENCIA SEÑAL	DESCRIPCIÓN	MEDIDAS	CANTIDAD	UBICACIÓN
1	Ingreso prioritario	Estructura en acrílico de 3mm, con relieve en texto y pictograma, sistema de braille y contraste de color.	20*18.2cms	27	En la entrada de cada punto, uno por cada uno.
2	Salida prioritaria		20*18.2cms	27	En la entrada de cada punto, uno por cada uno.
3	Atención prioritaria		28*21.5cms	61	Por cada punto de atención así: 27 para el módulo de asignación de turnos, 26 para la entidad bancaria (para todos los puntos exceptuando el SuperCADE Social) y 8 para el módulo de información (para los SuperCADE exceptuando el Social)
4	Fila prioritaria		21.5*28cms	34	Por cada punto de atención así: 26 para entidad bancaria (para todos los puntos exceptuando el SuperCADE Social) y 8 para el módulo de asignación de turnos (para los SuperCADE exceptuando el Social)
5	Zona prioritaria		60*19.7cms Colgante*	2	A ser ubicada en el SuperCADE CAD.
6	Baños mixto accesible		20*19cms	18	Acorde a la necesidad de los puntos.
7	Baño mixto		20*19cms	26	
8	Baño mujeres		18*19cms	37	
9	Baño hombres		18*19cms	35	
10	Ascensor accesible		20*19cms	3	1 SuperCADE CAD y 2 SuperCADE Manitas.
11	Fila general		20*21.5cms	34	Por cada punto de atención así: 26 para entidad bancaria (para todos los puntos exceptuando el SuperCADE Social) y 8 para el módulo de asignación de turnos (para los SuperCADE exceptuando el Social)
12	Horarios de atención SuperCADE	Estructura en acrílico de 3mm, con relieve en texto, pictograma y recuadro QR, sistema de braille y contraste de color (Se envía ejemplo de uno de los puntos de atención, pero en cada pieza varía el nombre)	25*35cms.	9	En la entrada de cada punto, uno por cada uno.
13	Horarios de atención CADE			18	En la entrada de cada punto, uno por cada uno.

Tabla 10. Estrategias acceso de la ciudadanía a diferentes canales de atención.



Gráfica 5. Interacciones a través de los canales de atención virtual.

A través del Portal Bogotá se ha dispuesto de la funcionalidad "Chatea", por la que se puede acceder a los servicios de chat, chatbot y video llamada de la Línea 195. En esta se pueden consultar, entre otros, temas relacionados con los trámites de la Secretaría Distrital de Salud Covid-19 puntos de vacunación y tomas de muestra Covid-19, Portal Bogotá (Bogotá solidaria, Bogotá cuidadora – ayudas económicas) información sobre traslado de estudiantes antiguos de la SDE, información sobre familias en acción.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía, durante el mes de septiembre de 2022, realizó 3 ferias de servicio a la ciudadanía - SuperCADE Móvil en un horario de atención entre 8:00 am y 4:00 pm, así:

- a. 2 de septiembre: Los Mártires - Plaza España
- b. 16 de septiembre: Sumapaz - Polideportivo Nazaret.
- c. 22 de septiembre: Chapinero - Parque de los Hippies

Los eventos de las localidades de Los Mártires y Sumapaz fueron efectuados en el marco de la estrategia Juntos Cuidamos Bogotá (estrategia de presencia institucional reforzada), con el ánimo de mejorar el entorno de la localidad y la calidad de vida de la ciudadanía ofertando trámites y servicios que los beneficien. En cuanto al desarrollado en Chapinero, se efectuó como una estrategia de articulación con la Alcaldía Local teniendo el mismo objetivo anteriormente planteado.

Durante este mes se realizaron 1,843 atenciones en total, contando con aproximadamente cuarenta entidades del orden distrital, nacional y privado que asisten a las ferias, ampliando el portafolio de programas y servicios que enriquece y fortalece la oferta institucional en las comunidades y territorios.

Entre las entidades participantes se destacan: Secretaría Distrital de Salud, Crear Barber Shop, Cruz Roja - OIM, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Hacienda, entre otros.

La defensora fundamentada en el seguimiento que efectuó a las interacciones en los canales virtuales durante el segundo semestre de 2022, que mostraron una leve disminución en los meses de septiembre y octubre, invitó a la ciudadanía a hacer uso de los canales virtuales.



Fig. 7. Pieza gráfica difusión SuperCADE Virtual.

4. Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

La defensora promovió desde la vigencia 2021 la realización de los ajustes tecnológicos necesarios en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha, de integración con el Sistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA, de tal manera que se puedan notificar las actuaciones sobre la petición interpuesta

y obtener confirmación por parte del peticionario una vez accede a la comunicación.

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

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

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

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

La defensora de la Ciudadanía solicitó a la Subdirección de Servicios Administrativos disponer del presupuesto pertinente para implementar lo mencionado. La solicitud fue aprobada en el mes de enero de 2022 y entró a producción el 15 de marzo de 2022.

FUNCIÓN 7.



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

Lineamiento:

1. El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - 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.

Dentro de la Política de Gestión del Conocimiento implementada en la Secretaría General, está en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación, es así como desde la Defensoría y con el apoyo de la Oficina de Talento Humano, se aunaron esfuerzos para identificar, documentar y socializar las Buenas Prácticas y las Lecciones Aprendidas dentro de la Secretaría General de la alcaldía Mayor de Bogotá. Se creó un formato para diligenciar las que presentó problemas técnicos por lo cual el reporte se hizo en Excel.

Se identificaron 3 Buenas Prácticas:

No.	Dependencia	Buena Práctica
1	Gestión financiera	La Dirección Administrativa y Financiera, a partir del año 2021 a través de la Subdirección Financiera elaboró e implementó una estrategia conformada por (5) actividades de planeación y seguimiento presupuestal para el buen manejo de los recursos de la secretaría general, que logró fortalecer el seguimiento a las dependencias ejecutoras de presupuesto en diferentes temas.
2	Estrategia tecnologías de la información y las comunicaciones	La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, evidenció la necesidad de crear un repositorio para recolectar y organizar la información de temas a cargo de los(as) colaboradores(as) de la dependencia.
3	Gestión del Sistema Distrital de Servicio la Ciudadanía.	La buena práctica denominada “Optimización de los tiempos de traslado de peticiones a Entidades Distritales y dependencias de la Secretaría General”

Tabla 11. Buenas prácticas Secretaría General.

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

Se participó activamente durante la vigencia 2022 de la segunda sesión de la comisión intersectorial llevada a cabo en el 13 de diciembre de 2022. Se ejerció la Secretaría Técnica y se construyó el acta que será publicada en el Botón de Transparencia de la página Web de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá. Adicionalmente, en esta sesión se presentó y aprobó el reglamento.

Conclusiones



- A pesar de tener un cumplimiento acumulado del 90% en los índices de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, se evidenció que uno de los problemas en el trámite de las peticiones radicadas en la Secretaría General son los traslados fuera de los términos legales. En ese sentido se han hecho recomendaciones por parte de la defensoría y se continuará con el seguimiento para la vigencia 2023, para llegar al objetivo del 100% en el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas.
- Se han cumplido lineamientos desde el primer semestre de 2022, como la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha. Se planteará la necesidad del reporte de estas actividades que se han cumplido en la vigencia 2022 para los informes subsiguientes.
- La articulación con el equipo de Gestión del Conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación OAP para la identificación de Buenas Prácticas de la vigencia 2022, permitió la participación de toda la entidad y enriqueció el ejercicio de identificación de las mismas.
- Teniendo en cuenta que la Veeduría Distrital de Bogotá y la Personería de Bogotá hacen seguimiento a las actividades relacionadas con la prestación del servicio a la ciudadanía y las respuestas a las peticiones, desde la defensoría para el 2023 se hará seguimiento a estos requerimientos que se relacionan directamente con Comunicación Pública, trámite de peticiones y racionalización de trámites actividades que fortalecerán el servicio prestado a la ciudadanía desde las dependencias de la Secretaría General.



SECRETARÍA
GENERAL

