

INFORME VIGENCIA 2023

(primer semestre)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL



INFORME VIGENCIA 2023

(primer semestre)





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Sandra Patricia Cruz Hoyos Profesional Universitario

2023

Tabla de Contenido

Introducción	7
<i>Función 1:</i> Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	8
Lineamiento 1	9
Lineamiento 2	10
Lineamiento 3	12
Lineamiento 4	13
Lineamiento 5	14
Lineamiento 6	17
<i>Función 2:</i> 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	21
Lineamiento 3	23
Lineamiento 4	26
Lineamiento 5	27
<i>Función 3:</i> 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.....	29
Lineamiento 1	30

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	36
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	43
Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	45
Lineamiento 2	46
Conclusiones	46

Introducción

Desde la vigencia 2011 en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio de la Resolución 031, se adoptó y reglamentó la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía y en su artículo 2 se designó para esta posición al (la) Subsecretario(a) de Servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces.

En 2015 por medio de Decreto 392 se creaba la figura del Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales, en 2019 se expide el Decreto Distrital 847 y se deroga el 392 y se modifican las funciones de los defensores.

Adicionalmente, se determina a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. como responsable de la elaboración del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía con los lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, obligación que se cumplió por medio de expedición de la Circular 055 del 30 de junio de 2021, este es el cuarto informe que se presenta siguiendo los lineamientos allí planteados.

A continuación, se presentan los resultados de la gestión teniendo en cuenta que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de la cual la defensora es garante, está en proceso de evaluación y actualización. A su vez, a través de este reporte se presentan datos 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 y 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 ciudad.

Lineamientos:

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

La defensora de la Ciudadanía 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 este semestre se presentaron los

resultados de la evaluación realizada y se presentó a la Secretaría Distrital de Planeación la propuesta de estructuración para la reformulación. Esta última presentó en el Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital, CONPES D.C. del pasado 31 de mayo. Con lo cual se organiza el cronograma de trabajo para adelantar la reformulación con las entidades distritales.

De otra parte como parte del proceso de agenda pública, durante el primer semestre de 2023 se aplicaron 8 talleres con el objetivo fortalecer el diagnóstico con información actualizada sobre las problemáticas asociadas con el servicio a la ciudadanía que fueron identificadas en el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), CONPES D.C. 03 de 2019, incluyendo propuestas de solución desde las experiencias y vivencias de los y las ciudadanos que interactúan con la administración distrital y se obtuvieron los siguientes resultados:

Perspectiva	Taller	Fecha	Participantes	Principales Resultados
Territorial	SuperCADE Bosa	24/03/2023	10	<ul style="list-style-type: none"> • Celebran la buena atención y respuesta recibida en los puntos. • Orientan un uso regular del punto de atención de la Red CADE. • Se reconoce que muchas veces la atención es positiva, pero la respuesta de fondo no lo es. • Se reconoció una participación predominante de personas mayores y mujeres en los talleres realizados. • Alto desconocimiento de cómo hacer uso de canales virtuales. Incluso incluyendo el canal telefónico. • Se reconoció una participación predominante de personas mayores y mujeres en los talleres realizados. • Se resalta la corrupción con una causa de mala atención. "Un funcionario que llega a un puesto por palanca, no tiene la motivación para prestar un buen servicio". • Se reconoce la importancia de fortalecer procesos de atención psicosocial para los funcionarios que cumplen labores servicio y atención a la ciudadanía.
Territorial	SuperCADE Américas	27/03/2023	10	
Territorial	SuperCADE Cll 13	27/03/2023	14	
Territorial	SuperCADE Suba	28/03/2023	11	
Territorial	SuperCADE Engativá	29/03/2023	14	
Territorial	SuperCADE Manitas	31/03/2023	16	
Entidades – funcionarios	Taller Canales – VIRTUAL		4	
Poblacional-Diferencial enfoque LGBTIQ+	Taller población LGBTIQ+	25/05/2023	20	
TOTAL			98	

Tabla 1



2. La reformulación del objetivo general y los indicadores se llevará a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2023, puesto que en el primer semestre se hizo necesario fortalecer el diagnóstico. 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 2023 velando por la ejecución de las estrategias que se exponen en el siguiente lineamiento, por medio de proyecto de inversión 7870: Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad, en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se han dispuesto los recursos necesarios que contribuyen

a generar una experiencia favorable a la ciudadanía en la interacción con la administración distrital.

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

Por cambios en los presupuestos asignados y algunos recortes, se hizo necesaria la reorganización de los recursos a invertir en varios proyectos, se buscó la optimización de los mismos para mantener la ejecución de los programas que ya se venían adelantando y requerían continuidad, como las estrategias de Lenguaje Claro, Racionalización de Trámites, la actualización de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, entre otras.

META	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	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.	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	213.732.602
		DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	25.535.620
	2. Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía y la efectividad en la prestación del servicio en las entidades distritales.	SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	100.000.000
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.			339.268.222
2. Implementar 100 por ciento las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC.	1. Cumplir al 100 por ciento el Plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	246.628.085
		SUBDIRECC. DE SEGUIM.A LA GES, INSP, VIG Y CONTROL	85.092.301
	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.	SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	129.630.545
		DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	174.757.747
3. Medir el nivel de apropiación de los lineamientos de servicio a la ciudadanía e IVC en las entidades distritales.			
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.			636.108.678
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. 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 DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	447.190.555
		DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	57.415.493
		DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	545.711.523
		DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	106.028.340
		SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	910.699.812
Total 3. Implementar 100 por ciento las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.			2.067.045.723
Total general			3.042.422.623

Tabla 2

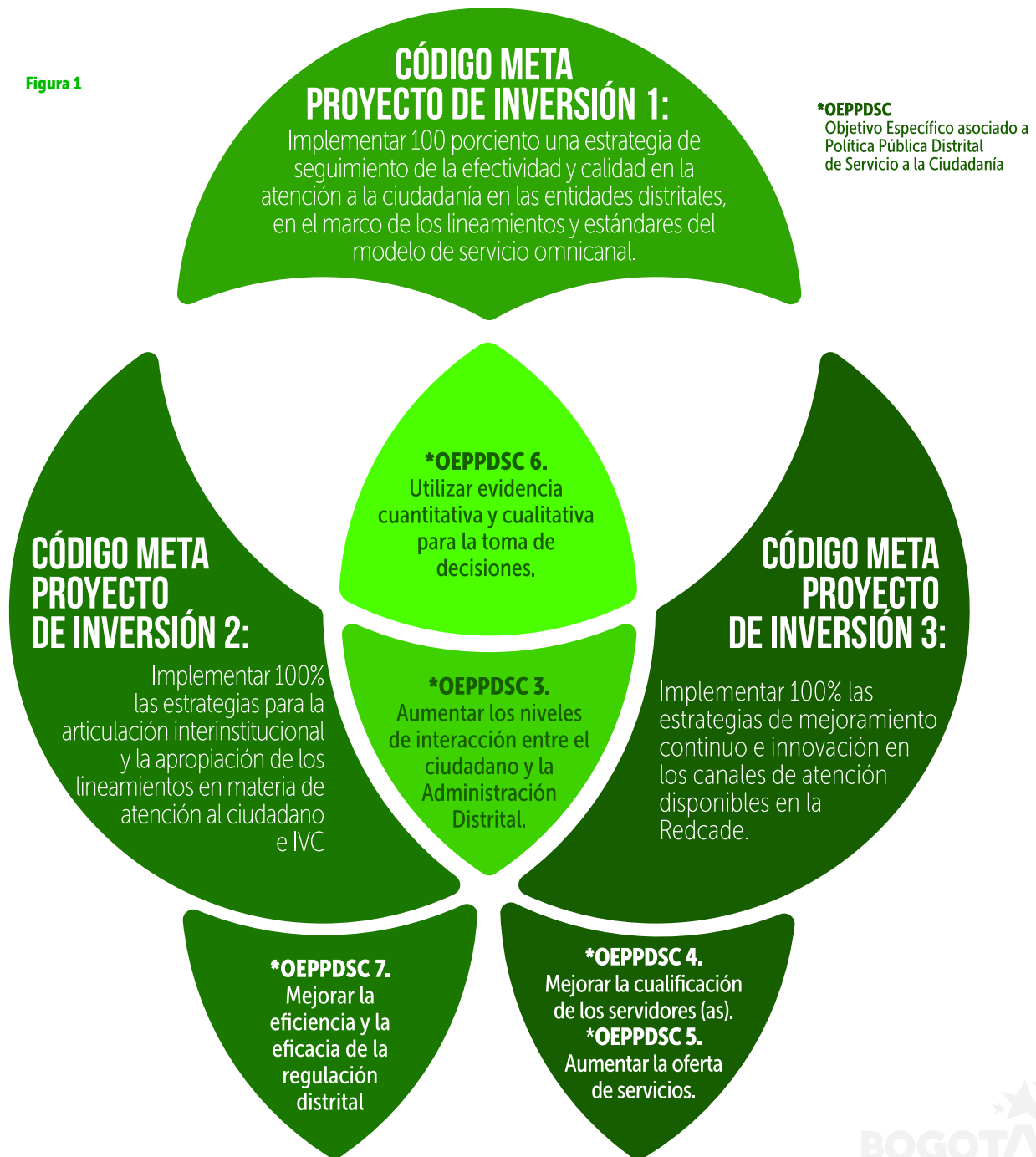


3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

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:

Para la vigencia 2023 se continuó con la disposición de los recursos que permitan la culminación de la implementación de estrategias alineadas con la

Figura 1



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 continúa acompañando el proceso de revisión y ajuste constante de la normatividad y lineamientos relacionados con servicio a la ciudadanía.

Durante el primer semestre de 2023 se ha venido estructurando un nuevo decreto por medio del cual se derogarán los artículos 19 y 20 del Decreto 197 de 2014, y se modificarán los artículos 13 y 14 del Decreto 847 de 2019 y los artículos 1, 10 y 11 del Decreto 293 de 2021, esto con el objeto de actualizar las funciones del Comité Financiero de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía y las funciones de los defensores de la ciudadanía.

Igualmente, se encuentra en estudio de la Secretaría Jurídica Distrital el decreto por medio del cual se va a implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, definido como un marco de referencia que permitirá 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.

Por último, se expidió el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, esto con el fin de brindar lineamientos para actuar ante la complejidad en la lucha contra la corrupción buscando unificar los criterios entre las entidades distritales y apoyando las líneas de defensa para el fortalecimiento de los controles asociados a la gestión del proceso de servicio a la ciudadanía.

Este modelo también pretende brindar herramientas para verificar y promover el uso de instrumentos como el Gobierno Abierto, la transparencia, la participación, el control social, la gestión de riesgos de corrupción, la gestión de conflicto de intereses, la promoción de la denuncia, los procesos automatizados, los datos abiertos, la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, entre otros.

Esto a través de los tres componentes:

1. Evaluación de Calidad
2. Evaluación del servicio en los canales de atención
3. Analítica de datos

Este modelo inició su implementación durante el primer trimestre de 2023, por lo cual sus resul-

tados serán objeto de seguimiento por parte de la defensora.

La defensora de la Ciudadanía ha hecho seguimiento a los siguientes puntos de los planes de mejoramiento de la entidad.

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.

En primera medida se presentarán las acciones de mejora que tuvieron cierre en el segundo semestre de 2022:

Acción de Mejora	Meta / Indicador	Fecha inicial	Fecha Final
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.	No aplica	1/03/2022	31/12/2022
Realizar las gestiones pertinentes ante la Subdirección de Servicios Administrativos para que se atienda el requerimiento GLPI No. 0258578 del 2 de junio de 2022, relacionado con el cambio de la puerta de madera del cuarto de rack del CADE Servita por una de metal.	No aplica	14/07/2022	14/09/2022
Revisar la herramienta y realizar los ajustes a que haya lugar frente al resultado de las visitas efectuadas a los puntos de atención.	No aplica	15/07/2022	15/10/2022
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.	Registro de asistencia a capacitaciones y/o Evidencia de Reunión	5/09/2022	15/12/2022
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.	Registro de asistencia a socialización y/o Evidencia de Reunión	5/09/2022	15/12/2022
Realizar (10) seguimientos a los requerimientos de pendientes por solucionar de la Mesa de Ayuda del Sistema Bogotá te escucha.	(por definir)	5/09/2022	15/12/2022
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.	Correo electrónico de solicitud	1/09/2022	31/10/2022

Acción de Mejora	Meta / Indicador	Fecha inicial	Fecha Final
Validar con la Oficina Asesora Jurídica el mensaje a utilizar para la autorización de uso de datos con el fin de actualizarlo adecuadamente.	Correo electrónico y/o memorando electrónico validando con la OAJ el mensaje	18/10/2022	30/12/2022
Poner en funcionamiento el biométrico identificado en el CADE La Gaitana.	Informe de Sistema Monitoreo de la Red CADE – Octubre 2022	18/10/2022	25/10/2022
Generar un espacio de almacenamiento en la suite Microsoft 365 para los backups de los biométricos.	Espacio de almacenamiento creado (imagen evidencia) y cargue de backups	18/10/2022	18/11/2022
Desactivar los usuarios genéricos consulta Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (pqrs) y línea195; y los usuarios de funcionarios retirados de la entidad.	Imagen que evidencia inactivación de usuarios.	18/10/2022	30/10/2022

Tabla 3

A las siguientes acciones de mejora, la defensora hará seguimiento hasta su cierre:

Acción de Mejora	Meta / Indicador	Fecha inicial	Fecha Final
Gestionar ante la OTIC la actualización del sistema en cuanto a la autorización del tratamiento de datos de la ciudadanía y el mensaje informativo sobre el uso de los datos.	Correo electrónico de solicitud de actualización y tres correos electrónicos de seguimiento a la actualización.	18/10/2022	28/02/2023
Parametrizar el mensaje sugerido por la Oficina Asesora Jurídica en el Bogotá Te Escucha para la autorización de uso de datos.	Imagen del formulario con el mensaje actualizado en BTE.	18/11/2022	28/02/2023
Solicitar ante la Subdirección de Servicios Administrativos el concepto técnico de los equipos 24073 en el SuperCade 20 de Julio y 9093 en el Supercade Suba, para determinar si se dan de baja o se ponen en servicio.	Correo electrónico de solicitud de concepto técnico y tres correos electrónicos de seguimiento a dicha solicitud.	18/10/2022	28/02/2023
Revisar la documentación asociada al soporte funcional de Bogotá Te Escucha y actualizarla de ser necesario.	Evidencia de reunión de revisión de documentación y/o documentación actualizada.	18/10/2022	18/04/2023
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.	Listado de asistencia y/o grabación de la capacitación realizada.	7/11/2022	30/04/2023

Acción de Mejora	Meta / Indicador	Fecha inicial	Fecha Final
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.	Directriz socializada al interior de la dependencia.	7/11/2022	30/04/2023
Plantear mecanismo de verificación del cargue de evidencias definidas por cada Informe Parcial de Supervisión de tal manera que se garantice la publicación completa de los documentos requeridos.	Mecanismo de verificación de cargue de evidencias definido y socializado con los competentes.	7/11/2022	30/04/2023
Solicitar apoyo la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, relacionadas con los ajustes correspondientes al sitio web https://bogota.gov.co/sdqqs/ alineados con el Anexo 1 Resolución MinTIC 1519 del 2020 Directrices de accesibilidad web específicamente CC2, CC11, CC17 y CC24.	Solicitud a OTIC.	15/11/2022	28/02/2023
Realizar mesa de trabajo con la OTIC para detallar los ajustes correspondientes al sitio web.	Evidencia de reunión.	1/12/2022	28/02/2023
Realizar la revisión de los controles establecidos ajustando las evidencias correspondientes en el mapa de riesgos y el procedimiento relacionado si se considera necesario.	Mapa de riesgos y procedimiento PRO36 actualizado si se considera necesario o Evidencia de reunión de revisión y determinación de ajuste.	15/11/2022	30/03/2023
Hacer revisión del procedimiento, sus riesgos asociados y respectivos controles, para evaluar su pertinencia o replanteamiento de ser necesario.	Posible inexistencia de un riesgo para administrar.	01/01/2023	06/30/2023
Adicionar en los Informes mensuales de Gestión de Peticiones cifras /detalle de peticiones trasladadas fuera de término por dependencia y días de traslado.	6 Informes mensuales de Gestión de Peticiones.	30/09/2022	28/02/2023
Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	6 correos electrónicos a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	31/10/2022	31/03/2023
Inclusión del reporte de traslados en: -Las alertas preventivas quincenales -Informe mensual de Calidad y Oportunidad Secretaría General.	12 Alertas preventivas quincenales. 6 Informes mensuales de Calidad y Oportunidad Secretaría General.	30/09/2022	28/02/2023

Acción de Mejora	Meta / Indicador	Fecha inicial	Fecha Final
Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	6 Correos electrónicos a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	31/10/2022	31/03/2023
Elaborar y remitir correo electrónico a las dependencias con clasificación mensual de peticiones vencidas y traslados extemporáneos al interior de la Secretaría General.	6 correos electrónicos a las dependencias	31/10/2022	31/03/2023
Incluir en los Informes mensuales de Gestión de Peticiones cifras /detalle de peticiones pendientes de respuesta y peticiones vencidas	6 Informes mensuales de Gestión de Peticiones	30/09/2022	28/02/2023

Tabla 4

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 2023, obteniendo como resultado las siguientes actividades:

Durante el segundo semestre del 2022, se desarrollaron dos reuniones con el Equipo de Racionalización de la Subsecretaría de Servicio a la Ciu-

dadanía (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, dentro de los resultados obtenidos en estas reuniones se resaltan las siguientes actividades:

Los servicios identificados en la Alta Consejería de Paz Víctimas y reconciliación, listados a continuación se está analizando si son posibles trámites, OPA y/o consultas de información:

- a. Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá.
- b. Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias.
- c. Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata.

Al respecto se desde la defensoría se verificaron los siguientes avances:

- Desde de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, se nos informó que actualmente se está redactando el acto administrativo que reglamentará lo relacionado con el ahora servicio denominado "Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata". Por esta razón, no se han adelantado acciones asociadas a la inscripción y racionalización del trámite. Una vez se cuente con la formalización de este documento, se continuará con el proceso para la inscripción como trámite en el SUIT y su posterior racionalización - si aplica -.
- Respecto a los OPA: Impresión de Artes Gráficas para las Entidades del Distrito Capital y Visitas Guiadas Archivo de Bogotá, esperamos concertar una reunión con William Puentes, servidor delegado para la Secretaría General por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de identificar las razones por las cuales estos deberían eliminarse y proceder con lo pertinente - no hemos recibido respuesta a la consulta que se envió en este sentido.

Función 2:



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

Lineamientos:



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

Durante el primer semestre de 2023 la entidad debió ajustar su presupuesto y por ende los recursos a invertir en las diferentes actividades y compromisos, para el cumplimiento de las metas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, en este sentido la defensora ha estado al tanto y como se observó en el Lineamiento 2

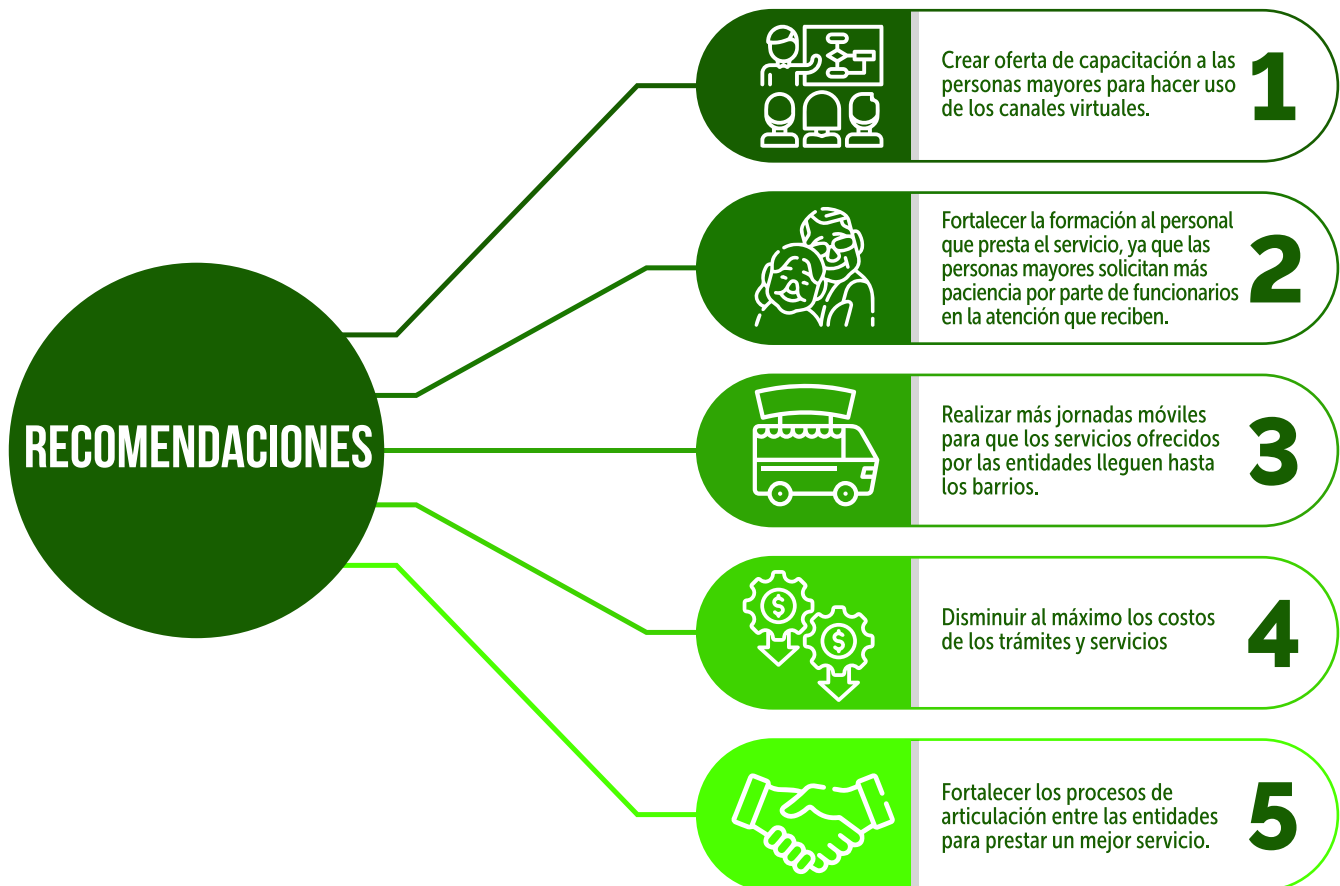
de la Función 1, se reorganizaron los recursos y se redistribuyeron en las diferentes actividades.

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.

Actualmente, la PPDSC se encuentra en proceso de elaboración del diagnóstico para continuar con su reformulación y actualización.

Desde la defensoría se hará seguimiento a las recomendaciones obtenidas dentro del proceso de diagnóstico.

Figura 2





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

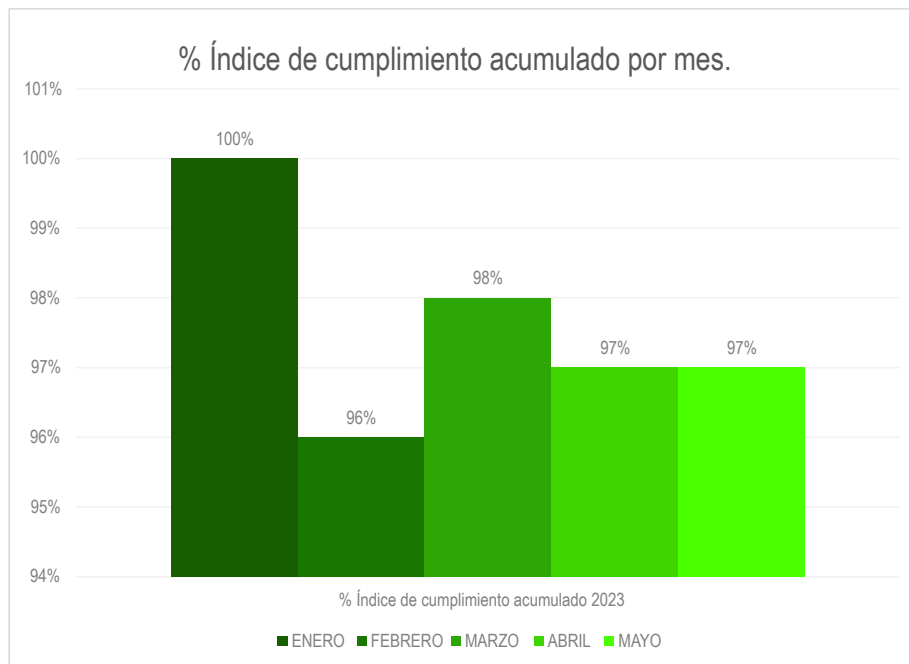
Desde la Defensoría se ha hecho seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas por la entidad a las peticiones radicadas en Bogotá Te Escucha, a través de los informes que mensualmente se producen desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, dependencia adscrita a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Los resultados obtenidos en esta medición 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 2023, año 5 de su implementación, es del 84%, allí se evalúan los elementos de claridad, calidad, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas emitida.

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 el primer semestre fueron los siguientes:



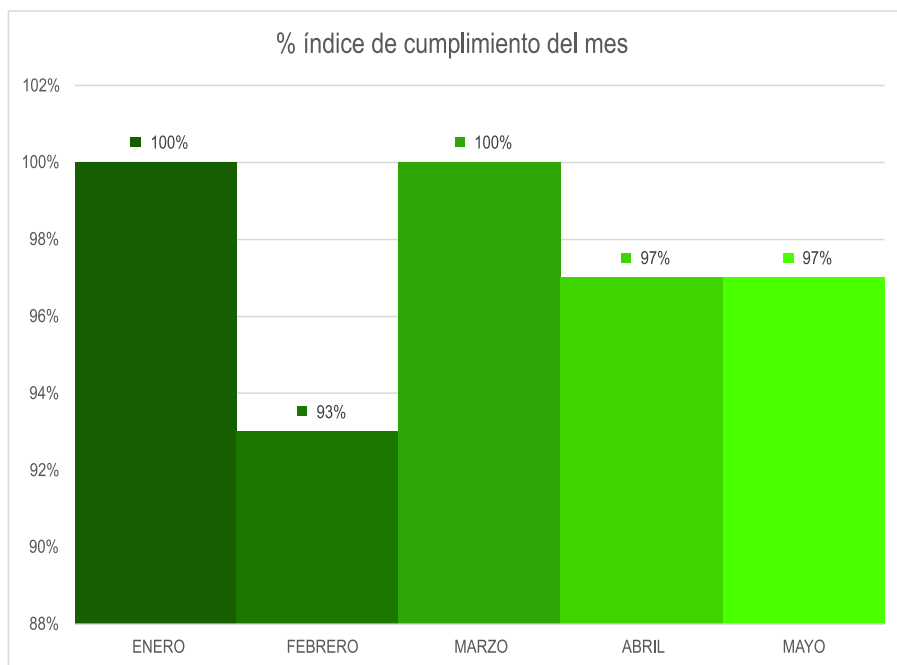
Gráfica 1

Como puede observarse, en la Secretaría General actualmente se ha aumentado el porcentaje de cumplimiento de los indicadores presentando dos meses con el 100%, acercándose a 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 busca llegar al 100% en la calidad de las respuestas y atender las peticiones ciudadanas dentro de los plazos legales.

Se evidencian mejoras en todas las respuestas de todas las dependencias en cumplimiento de todos los criterios de calidad, en el traslado de las peticiones ciudadanas de forma extemporánea, en el criterio de oportunidad y la disminución de las peticiones vencidas.

Es de resaltar el 0% de traslado de peticiones ciudadanas de forma extemporánea para los meses de abril y mayo de 2023. Dentro de la entidad

se ha promovido la buena práctica denominada "Optimización de los tiempos de traslado de peticiones a Entidades Distritales y dependencias de la Secretaría General", que consiste en un control diario de términos al traslado de peticiones, mediante un reporte generado desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y que luego es comunicado a la Directora y al equipo de trabajo de direccionamiento, en el marco del Procedimiento PR291 "Direccionamiento de peticiones ciudadanas". El procedimiento consiste en recibir y registrar las peticiones, que ingresan a través de los diferentes canales de interacción en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas dispuesto por la Secretaría General; acto seguido, se realiza el análisis y direccionamiento (traslado) de las peticiones y por último se anexan las comunicaciones relacionadas con la petición.



Gráfica 2

RECOMENDACIONES:**MANEJO DEL SISTEMA**

Todo radicado SIGA debe tener vinculación en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, cuando sea tramitado por una dependencia distinta a la Dirección de Calidad del Servicio, siempre y se trate de una petición ciudadana (numeral 3.1 del Manual de Gestión de Peticiones).

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 (Numeral 5.3 del Manual de Gestión de Peticiones).

TRASLADOS

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.

ACOMPañAMIENTO

Se recomienda continuar con las mesas de trabajo en las que se invita a las dependencias en las cuales se han identificado dificultades.

Figura 3

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 está realizando seguimiento a los siguientes riesgos que cuentan con

una valoración inherente extrema y 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](https://bogota.gov.co/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 para la vigencia 2023, los procesos y procedimientos a los cuales la defensora enfocó su atención.

Proceso / Proyecto de inversión	Objetivo	Alcance u objetivos específicos	Líder de proceso o Gerente de proyecto	Tipo de proceso o proyecto	Actividad clave o fase del proyecto	Descripción del riesgo
Fortalecimiento de la Gestión Pública	Generar capacidades en la gestión pública distrital a través de la expedición de lineamientos, el desarrollo de estrategias, la realización de asistencia técnica, la elaboración de estudios e investigaciones, la prestación de servicios relacionados con el fortalecimiento de la gestión y la política laboral, con el fin de modernizar y mejorar permanentemente el desempeño institucional de las entidades distritales	El proceso inicia con el diagnóstico y la formulación de las acciones a ejecutar para el fortalecimiento de la gestión pública distrital, continúa con el desarrollo de lineamientos, estrategias, asistencia técnica, estudios e investigaciones, servicios y finaliza con el seguimiento.	Subsecretario(a) Distrital de Fortalecimiento Institucional	Misional	Diseñar y emitir lineamientos, desarrollar estrategias, brindar, prestar servicios y realizar análisis, estudios e investigaciones para el fortalecimiento de la gestión pública distrital	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de entes de control u otros entes reguladores en materia disciplinaria, debido a desvío de recursos físicos o económicos en el manejo de la documentación de valor patrimonial en el Archivo de Bogotá con el fin de obtener cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros
Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía	Gestionar estrategias, lineamientos y proyectos en materia de servicio al ciudadano, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General y en las entidades distritales mediante los instrumentos de planeación y seguimiento para fortalecer el relacionamiento entre las instituciones de la Administración Distrital y la ciudadanía, así como el aprovechamiento de las tecnologías permitiendo el mejoramiento de las capacidades ciudadanas para un territorio inteligente.	Inicia con la formulación de las estrategias, lineamientos y proyectos en materia de servicio al ciudadano, gobierno abierto y transformación digital, continúa con su implementación en la Secretaría General, así como el acompañamiento de Gobierno Abierto y transformación digital en las entidades distritales y finaliza con el seguimiento al cumplimiento de las mismas.	Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía y Alto(a) Consejero(a) Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Misional	Gestionar asesorías y formular e implementar proyectos en materia de transformación digital	Posibilidad de afectación económica (o presupuestal) por sanción de un ente de control o ente regulador, debido a decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros en la ejecución de Proyectos en materia TIC y Transformación digital, para obtener dádivas o beneficios

Tabla 5

Fuente del riesgo	Clasificación o tipo de riesgo	Riesgo estratégico	Causas y efectos		
			Internas	Externas	Efectos (consecuencias)
Corrupción	Fraude interno	Si	<ul style="list-style-type: none"> Presentar una situación de conflicto de intereses y no manifestarla. Debilidades en los controles de los procedimientos. Sistemas de información susceptibles a manipulación indebida. Desconocimiento de la ley mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Presiones ejercidas por terceros y o ofrecimientos de prebendas, gratificaciones o dadas. Presiones o motivaciones individuales, sociales o colectivas, que inciten a la realizar conductas contrarias al deber ser. 	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de confianza, credibilidad y transparencia frente al manejo de la documentación patrimonial del Distrito. Posibles investigaciones y sanciones de entes de control o entes reguladores. Detrimiento, pérdida, uso indebido, perjuicio o deterioro de documentos de valor patrimonial.
Corrupción	Fraude interno	Si	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento por parte de algunos funcionarios acerca de las funciones de la entidad y elementos de la plataforma estratégica. 	<ul style="list-style-type: none"> Presiones o motivaciones de los ciudadanos que incitan al servidor público a realizar conductas contrarias al deber ser. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdidas financieras por mala utilización de recursos en los Proyectos. Investigaciones disciplinarias Pérdida credibilidad por parte de la entidades interesadas. Desviaciones en los Objetivos, el Alcance y el Cronograma del Proyecto.

Tabla 6

Instrumentos posiblemente afectados			Análisis (antes de controles)							
Objetivos estratégicos asociados	Trámites, OPA's y consultas asociados	Otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Proyectos de inversión asociados	Probabilidad inherente	Valor porcentual probabilidad inherente	Impacto inherente	Valor porcentual impacto inherente	Valoración inherente	Explicación de la valoración
3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público.	- - Ningún trámite y/o procedimiento administrativo	- Ningún otro proceso en el Sistema de Gestión de Calidad	Sin asociación	- No aplica	Muy baja (1)	20%	Catastrófico (5)	100%	Extremo	El proceso estima que el riesgo se ubica en una zona extrema, debido a que el riesgo no se ha materializado en los últimos cuatro años, sin embargo, ante su materialización, podrían presentarse los efectos significativos, señalados en la encuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública.
5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores.	- - Ningún trámite y/o procedimiento administrativo	- Ningún otro proceso en el Sistema de Gestión de Calidad	Sin asociación	- No aplica	Muy baja (1)	20%	Catastrófico (5)	100%	Extremo	El proceso estima que el riesgo se ubica en una zona extrema, aunque el riesgo no se ha materializado en los últimos cuatro años, sin embargo, ante su materialización, podrían presentarse efectos significativos, señalados en la encuesta del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Tabla 7

Análisis (después de controles)					
Probabilidad residual	Valor porcentual probabilidad residual	impacto residual	Valor porcentual impacto residual	Valoración residual	Explicación de la valoración
Muy baja (1)	1,3%	Catastrófico (5)	100,0%	Extremo	
Muy baja (1)	5,0%	Catastrófico (5)	100,0%	Extremo	Se tienen dos actividades que actúan como puntos de control para prevención y detección del riesgo sin embargo, la zona con y sin controles permanece constante, ubicándose en zona extrema (1.5)

Tabla 8

Recomendaciones:

- Promover entre todos los funcionarios que cursen los módulos de cualificación actualizados por la Dirección Distrital de Calidad para fortalecer el servicio ofrecido a los ciudadanos.
- Fortalecer los controles prevención y detección del riesgo, así la valoración residual siga siendo baja (5%), ya que la ocurrencia de esta situación sigue siendo riesgo extremo.
- Continuar con los controles utilizados, ya que

- no se han presentado en los últimos 4 años: pérdidas financieras por mala utilización de recursos en los proyectos, pérdida credibilidad por parte de las entidades interesadas, desviaciones en los objetivos, mostrando su efectividad, sin embargo, la ocurrencia de estos hechos sería nefasta para la entidad.
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.**

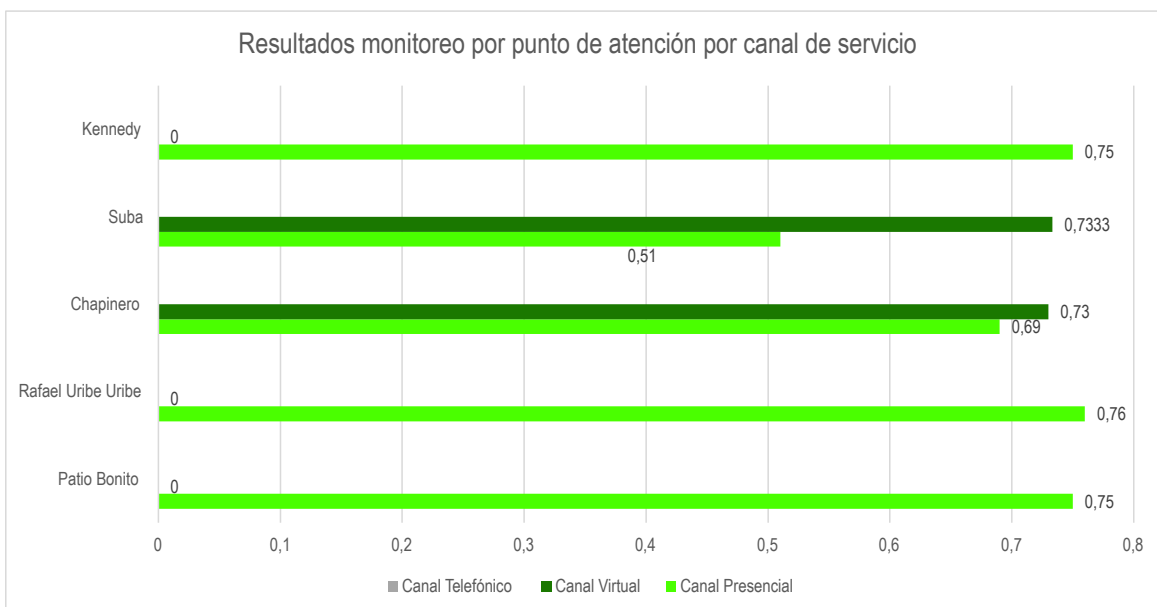
Durante el primer semestre de 2023 la defensora acompañó el proceso de organización de toda la información recolectada en las sesiones realizadas con entidades distritales, comentarios de la Dirección de Desarrollo Institucional entre otras dependencias y la construcción del borrador del decreto que actualmente está siendo objeto de revisión por parte de la Secretaría Jurídica Distrital.

Se pasó de forma simultánea a revisión jurídica el Manual Operativo que tiene como propósito orientar a todas las entidades distritales en el proceso de implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, este retoma las nuevas tendencias en gestión pública; las apuestas de la Administración Distrital en gobierno abierto, gobernanza inteligente e innovación pública; así como las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, a su vez, brinda orientaciones para la articulación de las políticas de relación Estado-ciudadanía y el cumplimiento de lo establecido en la Ley 2052 de

2020 que establece las disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites.

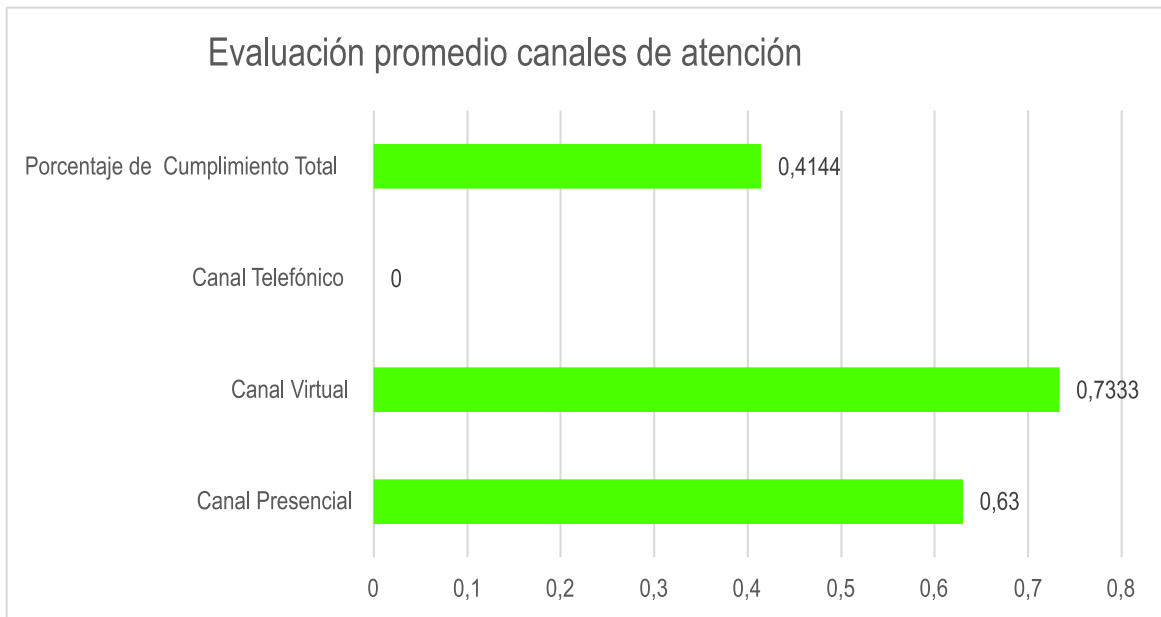
5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

El primer semestre de 2023 la defensora realizó seguimiento a los resultados de los monitoreos que se efectuaron por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al cumplimiento de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito numerales 4.1, 4.2, 4.3, a los diferentes puntos de los canales presenciales, virtuales y telefónicos de los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas/ ubicados en Patio Bonito, Suba, Kennedy, Chapinero y Rafael Uribe Uribe.



Grafica 3

Como puede observarse en la gráfica, por los resultados obtenidos en todas las localidades analizadas se les solicitó plan de mejoramiento.



Grafica 4

La evaluación arrojó en promedio en 41.44%, mostrando que el Canal Telefónico no opera en ninguno de los puntos aquí relacionados. A pesar de estos resultados solo se allegaron planes de mejoramiento de los puntos de Suba y Chapinero.

Desde la defensoría se recomendó a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

hacer énfasis al seguimiento de los planes de mejoramiento presentados por la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, puesto que se observaron ambigüedades en algunas de las acciones de mejora planteadas como resultado de las bajas calificaciones obtenidas en los monitoreos.

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.

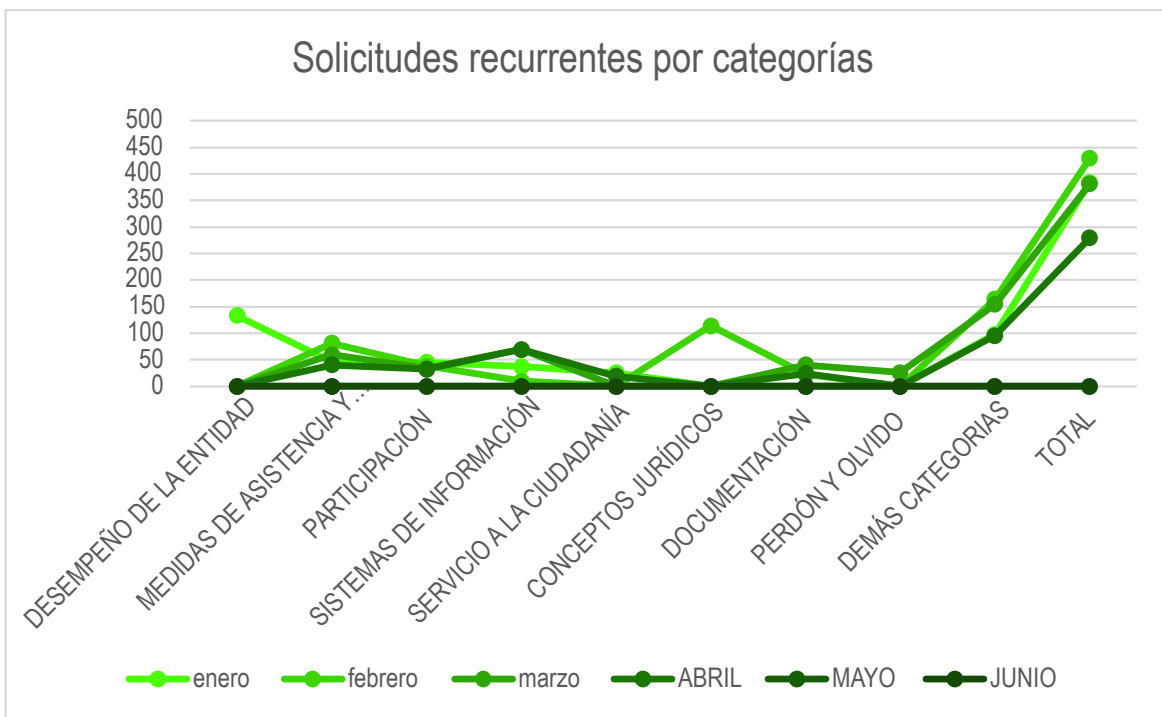
Lineamiento:



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

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

Como se evidencia en la siguiente gráfica las solicitudes se registraron en mayor medida en las categorías: Sistemas de Información 12,56%, Desempeño de la Entidad 9,3%, Participación 10,05% y en primer lugar Medidas de Asistencia y Atención con 15,34%; los subtemas recurrentes fueron medidas de Asistencia y Atención, Ayuda/ Atención Humanitaria Inmediata (AHI), Atención en Salud, las cuales son competencia de la Oficina de Alta Consejería de Víctimas Paz y Reconciliación.



Grafica 5

Se observa una tendencia a la disminución porcentual 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%
ene-23	5.320		
feb-23	6.525	1.205	22,65% ↑
mar-23	5.799	726	11,12% ↓
abr-23	4.515	1.284	22,14% ↓
may-23	5.726	1.211	21,14% ↑

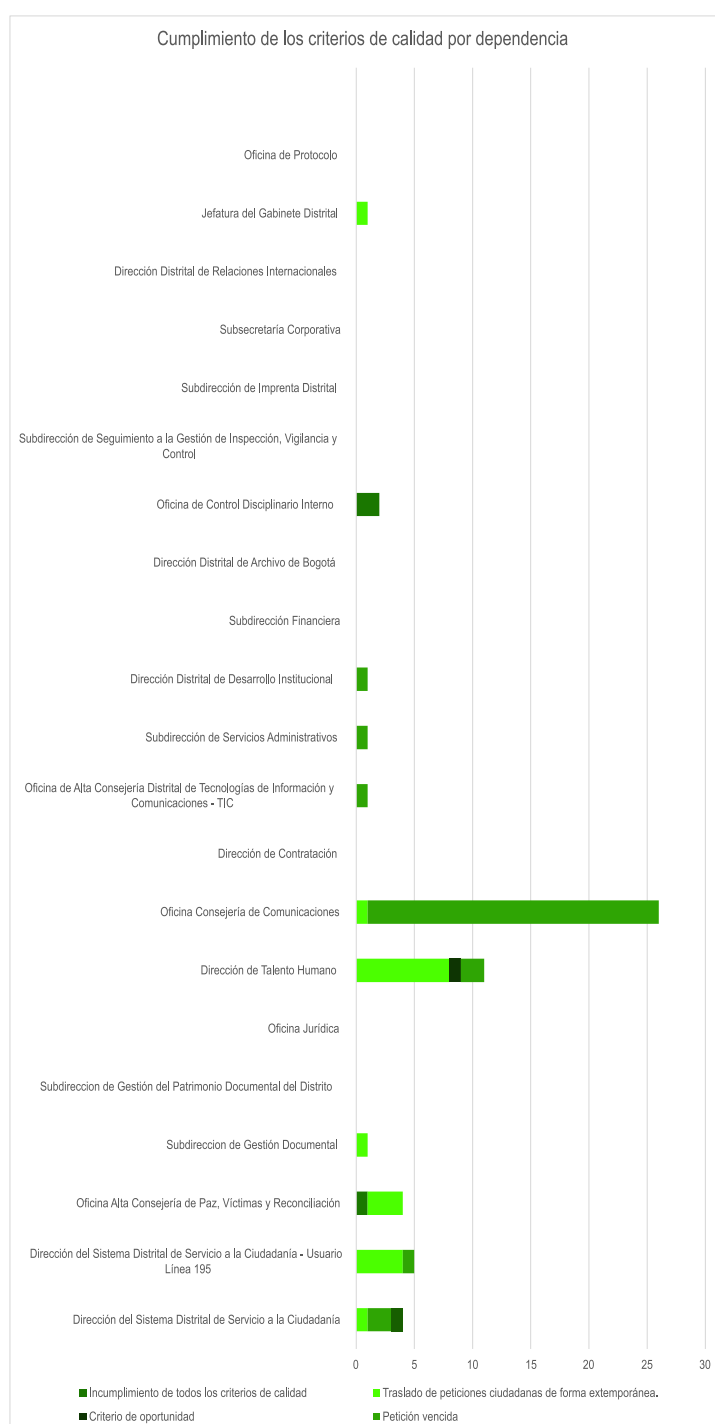
Tabla 9

Continuando con el análisis, desde la defensoría queremos resaltar, los buenos resultados de la implementación de la buena práctica denominada “Optimización de los tiempos de traslado de peticiones a Entidades Distritales y dependencias de la Secretaría General”, en un control diario de términos al traslado de peticiones, mediante un reporte generado desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y que luego es comunicado a la Directora y al equipo de trabajo de direccionamiento, en el marco del Procedimiento PR291 “Direccionamiento de peticiones ciudadanas”. El procedimiento consiste

en recibir y registrar las peticiones, que ingresan a través de los diferentes canales de interacción en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas dispuesto por la Secretaría General; para realizar el análisis y direccionamiento.

Esto ha permitido que en el mes de abril todos los traslados se hayan realizado dentro de los términos establecidos.

Por otro lado, el análisis de las respuestas emitidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá muestra los siguientes resultados en la evaluación del cumplimiento de los criterios de calidad así:



Gráfica 6

Por otra parte, se pudo verificar que las dependencias con observaciones, se le informó el resultado y se les solicitó Plan de Mejoramiento. En este sentido se pudo evidenciar que las dependencias han dado respuesta y han implementado acciones de mejora.

MES	Población	Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
ENERO	324	25	0 (0%)	100%	100%
FEBRERO	429	30	2 (7%)	93%	96%
MARZO	381	30	0 (0%)	100%	98%
ABRIL	279	30	1 (3%)	97%	97%
MAYO	356	30	1 (3,3%)	97%	97%

Tabla 10

Por último, los canales de atención más utilizados en lo corrido de la vigencia 2023 fueron el **Correo electrónico** y la **Página Web** con más del 60% de las peticiones radicadas por estos medios.

RECOMENDACIONES DE LA DEFENSORA:

El semestre pasado 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. En este sentido la defensora tuvo acceso a la información acerca de los seguimientos mensuales, el acompañamiento a las dependencias en mesas de trabajo individuales que se hace desde la Dirección de Calidad del Servicio a la implementación de las acciones de mejora solicitadas cuando se encuentran las repuestas con observaciones.

Frente a los resultados del primer semestre de 2023, se recomienda:

- Verificar las razones por las cuales se presentan las reincidencias de algunas de las dependencias en temas como vencimientos e incumplimientos de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones.
- Fortalecer los controles implementados en las dependencias que han reincidido en incumplimiento de los criterios de calidad evaluados.
- Se recomendó a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación verificar el estado de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, ya que, es una de las dependencias más requeridas por los ciudadanos y después de los monitoreos en los canales de atención presencial, virtual y telefónico, verificados por la defensora, obtuvieron calificaciones inferiores al 50%.
- Se reconocen desde la defensoría los avances obtenidos después de la implementación de la Buena Práctica "Optimización de los tiempos de traslado de peticiones a Entidades Distritales y dependencias de la Secretaría 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.

Desde la defensoría se hizo seguimiento a las campañas comunicacionales de cualificación a la ciudadanía adelantadas por 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:

Con corte a 31 de marzo de 2023, 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 avanzaron en el desarrollo de cuatro (4) campañas comunicacionales de cualificación a la ciudadanía adelantando las siguientes acciones durante el primer trimestre:

Campaña 1 - Ferias móviles de servicio al ciudadano - SuperCADE móvil y oferta de servicios de entidades participantes 2023: diseño de cuatro piezas comunicacionales para la feria de servicios SuperCADE Móvil de los meses de enero a marzo, haciendo difusión por medios digitales con las comunidades por parte de funcionarios de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciuda-

danía, las páginas web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de Bogota.gov.co.

Adicional durante el I trimestre de 2023, se diseñaron e imprimieron 21 avisos correspondientes a los identificadores de entidades participantes en la feria.

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

Durante el primer trimestre se realizaron las siguientes actividades:

- a. Promoción IVC febrero: Requisitos de apertura y funcionamiento para establecimientos comerciales. a través de afiches, se imprimieron 1000 distribuidos en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Gobierno y Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.
- b. Promoción IVC marzo: Requisitos de apertura y funcionamiento para establecimientos comerciales. a través de 2.000 plegables informativos impresos para distribución en las ferias móviles.
- c. Promoción foro IVC marzo: Vencimiento Renovación Matrícula Mercantil, se dio a conocer a la ciudadanía esta información a través de carteleras digitales y video Wall. Adicional se realizaron publicaciones, en twitter y facebook con un total de 1460 interacciones.
- d. Boletín informativo IVC marzo: se dio a conocer a la ciudadanía esta información a través de Página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

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

- Bogotá te Escucha - Consultar la respuesta a una petición usuario anónimo y registrado, con publicaciones en las redes sociales, carteleras digitales y videowalls.
- Podcast programa en DC radio: SENA, con publicaciones en las redes sociales, teniendo 825 visitas.
- Promoción puntos SuperCADE mediante Carteleras digitales, video Wall y redes sociales con un total de 1066 visitas.
- Promoción Entidades y horarios - SuperCADE Bosa., informado mediante afiches, impactando en puntos presenciales de atención.
- Botón anticorrupción difundido a través de carteleras digitales, video Wall y redes sociales con un total de 884 visitas.
- Bogotá te Escucha - Video tutorial y tutorial- Descargar constancia de registro de petición, difundido a través de carteleras digitales, video Wall y redes sociales con un total de 1899 visitas.
- Promoción Guía de trámites y servicios. difundido a través de carteleras digitales, video Wall y redes sociales con un total de 3990 visitas.
- CADE La Victoria – EFECTY, diseño de 3 afiches impresos de 50x70 cm, impactando en puntos presenciales de atención.
- Actualización directorio institucional, Rapi-CADES en página web de la SC, se realizar por medio de la Página web Secretaría General de la alcaldía Mayor de Bogotá.

- Consultorio Jurídico Universidad Militar Nueva Granada, difundido a través de carteleras digitales, video Wall y redes sociales con un total de 1263 visitas.
- ¿Quieres tener casa propia?, difundido a través de carteleras digitales, video Wall y redes sociales con un total de 3369 visitas.
- Talleres participativos para reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, difundido a través de carteleras digitales, video Wall y redes sociales con un total de 1000 visitas.

Campaña 4 - SuperCADE Virtual 2023:

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.

Se desarrolló la Implementación sección SuperCADE Virtual el día 31 de marzo, se procedió a la publicación de la sección del SuperCADE Virtual en el Portal Bogotá.

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

e información de las entidades de la administración distrital y aquellas del orden nacional y privadas que pertenecen a la Red CADE.

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.

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 su implementación se inicia 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, el 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.

Para 2023, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio viene avanzando en el desarrollo de la IV Fase de la actualización e implementación del capítulo de enfoque diferencial poblacional para la atención priorizada a personas mayores de 60 años, fase que corresponde al seguimiento a los procesos de cualificación e implementación de lo establecido en el Capítulo de atención a personas mayores del Manual de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo, se realizaron 18 sesiones de cualificación a servidores (as) y colaboradores (as) de la red CADE en el Módulo 2. Introducción en Servicio a la Ciudadanía en el cual se socializan los Protocolos de atención para los grupos poblacionales diferenciales, entre ellos a personas mayores de 60 años, personas mayores diversas, víctimas del conflicto y/o que se auto reconocen con algún grupo étnico.

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

Se están diseñando mejoras para la información que reposa en 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. Adicio-

nalmente se encuentra los datos de contacto de todos los defensores de la ciudadanía del distrito capital.

<https://secretariageneral.gov.co/defensor-de-la-ciudadania#>

Defensor de la Ciudadanía

¿Quién es?
Es el funcionario al que puede acudir un ciudadano cuando no ha recibido respuesta a su petición o se dio fuera de los términos de ley.

¿Quién puede serlo?
El defensor del ciudadano en todas las entidades distritales debe ser un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, designado por el representante legal.

¿Cuándo debo trasladarle una petición?

- Quando es útil aportar una sugerencia en mejora del servicio de la entidad.
- Quando se verifica que el ciudadano no ha recibido respuesta o se dio fuera de los términos de ley.
- Quando se ha recibido un servicio deficiente.

¿Dónde se puede contactar?
Se puede contactar a través de todos los **canales de atención**. Las solicitudes deben dirigirse especificando los hechos que requieren de la intervención del Defensor.

Funciones

- Analizar el informe que sobre peticiones, quejas y denuncias elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción.
-
-
-

Presencial

Sidebar Links:

- Informe defensora de la ciudadanía Secretaría General
- Manual de defensor del ciudadano
- Conoce los defensores del ciudadano de las entidades del Distrito
- Eventos de interés para la ciudadanía.

Imagen 1

La defensora estuvo al tanto de las gestiones que se adelantaron para que, se vinculara al equipo de la Subsecretaría General de Servicio a la Ciudadanía el traductor de señas para apoyar el proceso de implementación y desarrollo de estrategias que garanticen el acceso a la información de la oferta distrital por parte de la población sorda. El contrato inició su ejecución en el mes de junio de 2023 y las actividades que se están adelantando son:

- Desarrollar y fortalecer los lineamientos relacionados con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía con discapacidad auditiva, que permitan mejorar los protocolos de atención en los canales de la RedCADE (canal presencial, virtual y telefónico).
- Acompañar las actividades relacionadas con la estructuración de material audiovisual y pedagógico y la organización de contenidos en LSC,

teniendo en cuenta que aún existen servicios de la Guía de Trámites y servicios a los cuales se les debe aplicar acciones relacionadas con lenguaje claro e incluyente y se requiere fortalecer el aprendizaje en LSC para los servidores públicos que están a cargo de la atención a la ciudadanía.

- Apoyar a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en las estrategias y acciones de mejora, para facilitar la accesibilidad a la oferta de

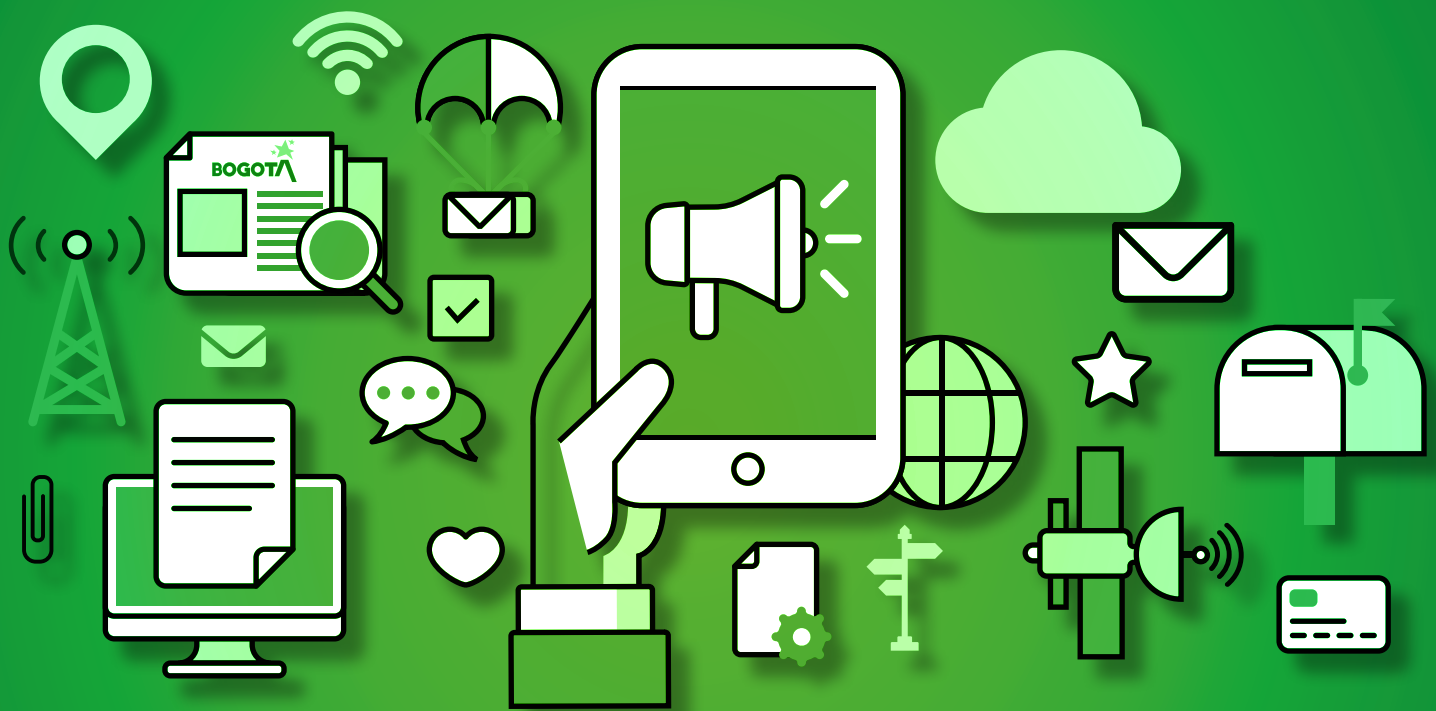
trámites y servicios y garantizar la efectiva prestación del servicio a la ciudadanía con discapacidad auditiva.

Por otra parte, para mejorar la accesibilidad de la ciudadanía con y en condición de discapacidad visual en los canales virtuales se habilitó en la página de la entidad el link con los contrastes para facilitar la visualización de los contenidos.



Imagen 2

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.

Lineamientos:

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

La defensora ha estado apoyando las actuaciones y avances en la estructuración, diseño y puesta en marcha de la plataforma tecnológica para el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control – SUDIVC.

El objetivo de este proyecto es estructurar una plataforma tecnológica que permita una gestión oportuna y eficiente de la información del SUDIVC, mejorando la articulación interinstitucional, el seguimiento a la gestión de las entidades que hacen parte del mismo y disponiendo información para la ciudadanía y comerciantes.

El Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Bogotá, D.C. - SUDIV, regulado por el Decreto Distrital 809, está conformado por las Secretarías Distritales de Salud, Ambiente, Gobierno y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, las cuales tienen asignadas funciones de IVC a establecimientos comerciales y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control - SSGIVC, como órgano articulador y administrador del SUDIVC no contaba con una herramienta que permitiera la gestión oportuna y eficiente de las visitas multidisciplinarias de inspección; el intercambio de información relacionada con el ejercicio de IVC de cada una de las enti-

dades, la recopilación y manejo de la información de los establecimientos de comercio registrados, la publicación de indicadores de las labores de IVC realizadas por las entidades y de los trámites de apertura y funcionamiento de establecimientos comerciales para conocimiento de la ciudadanía.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, administra el sistema de IVC y verifica el cumplimiento de las políticas y estándares definidos por las entidades competentes. No obstante, las labores de la Subdirección para procesar y analizar la información del resultado de las inspecciones son difícil de llevar a cabo, debido a los múltiples criterios de evaluación y fuentes de datos; lo cual hace más compleja la labor de consolidar la información para tener una visión general de IVC del Distrito de forma oportuna para la toma de decisiones.

Como consecuencia, se identifica la necesidad de crear mecanismos de soporte a la operación de la Subdirección y que permitan centralizar la información, dar visibilidad a las labores de IVC de las entidades y permitan realizar un mejor seguimiento al cumplimiento de los estándares establecidos, en la medida que se pueda dar solución a las siguientes problemáticas:

1. Calidad y consistencia de la información:

Actualmente, la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control cuenta con diferentes fuentes de información de las visitas focalizadas y multidisciplinarias de IVC realizadas por las entidades,

sin embargo, no se cuenta con un repositorio centralizado, ni tampoco con criterios unificados, lo que dificulta la gestión y el aprovechamiento de la información de los resultados de IVC para definir acciones concretas de política pública.

2. **Tiempos de respuesta:** La periodicidad con la que las entidades reportan la información y los largos tiempos en el procesamiento de la misma, no permiten que el seguimiento a la gestión de las funciones de IVC se realice de forma oportuna.
3. **Coordinación de entidades IVC:** Desaprovechamiento de la información para generar sinergias entre las entidades de IVC del Distrito que puedan generar impactos positivos en la racionalización de recursos humanos, técnicos y tecnológicos en estas labores.

Este sistema permite incrementar la consistencia en los informes de la Subdirección, uniformar y centralizar las fuentes de información de las entidades para brindar mayor calidad y precisión a los datos que maneja la Subdirección, y así generar una mejor toma de decisiones del equipo directivo, logrando de esta manera una mayor articulación de las entidades del Distrito.

Igualmente, desde la defensoría, se ha hecho seguimiento al soporte brindado a CHATICO, por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, que ha puesto a disposición de la Alta Consejería Distrital de TIC, parte del equipo de trabajo de su grupo de Canales de Atención para verificar y mejorar la información que se brinda a los ciudadanos en esta herramienta.

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 primer semestre de 2023 se adelantaron las siguientes estrategias para brindar apoyo a los ciudadanos en condición de discapacidad por medio de la vinculación de un profesional que está encargado de prestar servicios de apoyo en la interpretación y articulación de lengua de señas que requiere la Oficina Consejería de

Comunicaciones y la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de acciones de comunicación pública y elaboración de piezas necesarias para comunicar los temas estratégicos y coyunturales de la ciudad y su gobierno y para apoyar la implementación, acompañamiento y seguimiento en lo referente a accesibilidad, lenguaje claro en la prestación del servicio en los canales de atención de la Red CADE.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en función de garantizar el derecho de los ciudadanos de acceder a la información pública por todos los canales de atención dispuestos en la REDCADE (Canal presencial, virtual y telefónico), aplicando en la prestación del servicio, el abordaje en la atención a la ciudadanía con un enfoque diferencial, ha identificado e implementado acciones encaminadas a orientar a los servidores en las características propias de la comunidad de sordos, en sus necesidades comunicativas y en potenciar competencias para aprendizaje efectivo de la Lengua de Señas Colombiana –LSC en el marco de la oferta de servicios a la ciudadanía.

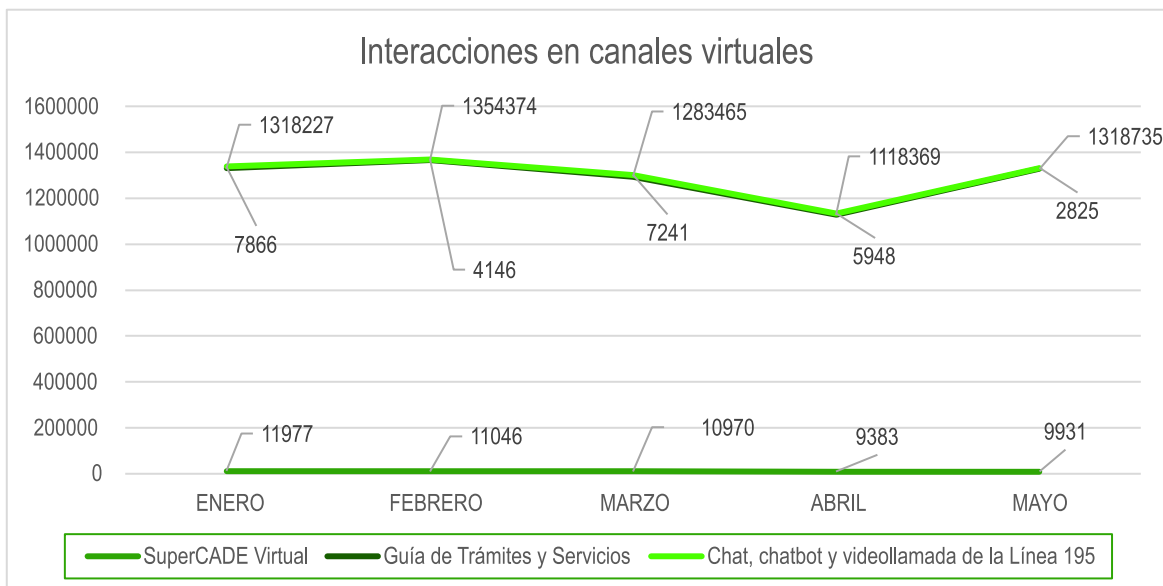
En este sentido, se han realizado talleres y sensibilizaciones dirigidas a los servidores públi-

cos que prestan servicio a las personas con discapacidad auditiva que acuden a la REDCADE. Así mismo, se ha propiciado la accesibilidad para la interacción efectiva con ciudadanos sordos, a través de la mejora del portal web <https://bogota.gov.co/servicios/canales-de-servicio-la-ciudadania-en-bogota>) donde se han incluido videos en LSC tipo GIF para ofrecer una mayor guía a la población sorda.

La defensora también realizó seguimiento al convenio con el Instituto Nacional para Ciegos INCI, que se realizó 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, que se empezó a ejecutar desde la vigencia 2022.

Por último, se observan las solicitudes a través del SuperCADE Virtual, Guía de Trámites y Servicios y en el Portal Bogotá que se han dispuesto diferentes canales de la funcionalidad “Chatea”, por la que se puede acceder a los servicios de chat, chatbot y video llamada de la Línea 195.

Durante el primer semestre se presentaron las siguientes interacciones virtuales:

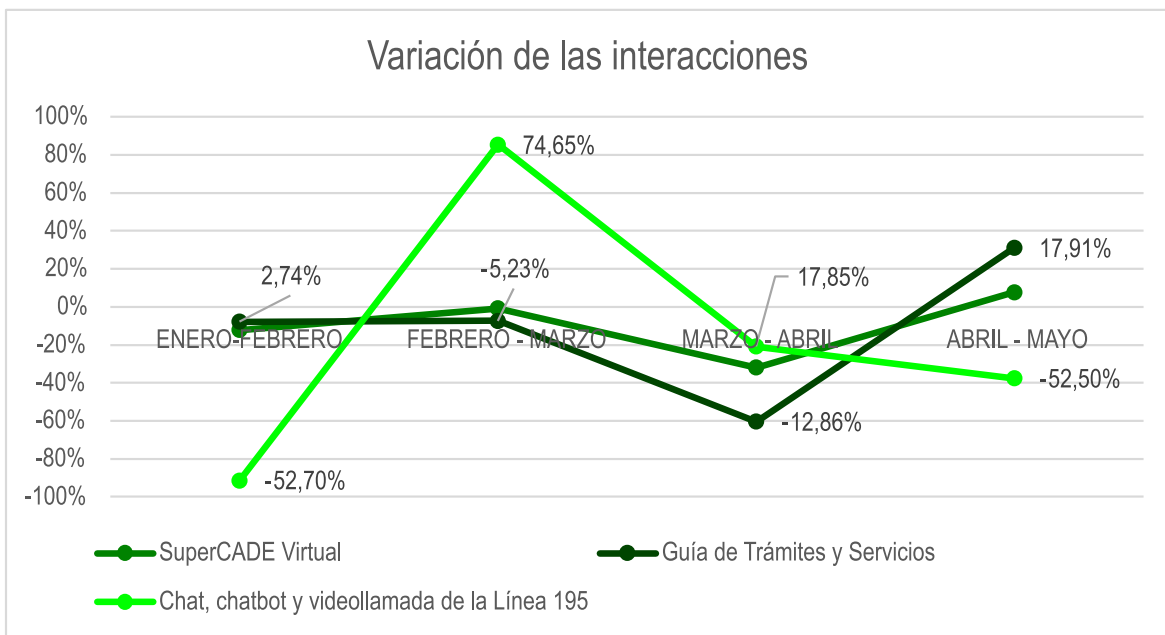


Gráfica 7

Se observa que mensualmente se han presentado disminuciones, con algunos periodos con variaciones positivas, esto a pesar de la constante promoción de los medios virtuales. Desde la defensoría se concluye que se está presentando una estabilización después de atravesar la pandemia, en la cual estos medios

eran los únicos disponibles.

La defensora analizó las variaciones que se presentaron en los meses analizados y para el segundo semestre de 2023 realizará seguimiento a las campañas de comunicación que invitan a los ciudadanos a interactuar por medio de estos canales.



Gráfica 8



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:

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 2023 de la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, llevada a cabo en el 30 de junio de 2023. 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.

Conclusiones

- Se evidencian mejoras en todas las respuestas de todas las dependencias en cumplimiento de todos los criterios de calidad, en el traslado de las peticiones ciudadanas de forma extemporánea, en el criterio de oportunidad y la disminución de las peticiones vencidas.
- Se logró cumplir con un 0% de traslado de peticiones ciudadanas de forma extemporánea para los meses de abril y mayo de 2023, como resultado de la implementación de la buena práctica denominada "Optimización de los tiempos de traslado de peticiones a Entidades Distritales y dependencias de la Secretaría General", que consiste en un control diario de términos al traslado de peticiones, mediante un reporte generado desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y que luego es comunicado a la Directora y al equipo de trabajo de direccionamiento, en el marco del Procedimiento PR291 "Direccionamiento de peticiones ciudadanas".
- Se evidencia efectividad en los controles utilizados para mitigar los riesgos, ya que no se han presentado en los últimos 4 años: pérdidas financieras por mala utilización de recursos en los proyectos, pérdida credibilidad por parte de las entidades interesadas, desviaciones en los objetivos, mostrando su efectividad, sin embargo, la ocurrencia de estos hechos sería nefasta para la entidad.



SECRETARÍA
GENERAL

