

REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría General de la A alcaldía Mayor de Bogotá



Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 1



Lineamiento 1: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1



La Defensora de la Ciudadanía cumple con una doble función en la Secretaría General, como la garante y veedora de la implementación y desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Gerencia de esta a nivel distrital.

En este reporte se analizaron los productos esperados que impactan a la Secretaría General como entidad y los avances en las metas de enero a junio de 2024, de las cuales se resaltan los siguientes:

2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos: La Secretaría General reporta avances en la implementación del nuevo SAT en la Red CADE que entre otros beneficios incluyen nuevas variables que fortalecen los procesos de caracterización de usuarios. Actualmente se encuentra funcionando en Atención Liévano, CADES: Fontibón, Gaitana, Kennedy, Lucero, Muzú, Patio Bonito, Tunal, Plaza de las Américas; Súper CADE: Calle 13, Social.

También se observa una tendencia positiva en el reporte de la entidad en el indicador de producto 3.1.2 Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, puesto que la meta para esta vigencia es 86% y la Secretaría General va en un acumulado de 98%.

De forma simultánea, se adelanta la actualización del Plan de Acción y la reformulación de la Política Pública. En la vigencia 2023 se radicó la solicitud de actualización del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía a partir de las observaciones de la Secretaría Distrital de Planeación. Durante el primer semestre de 2024, se sostuvo una reunión con la Secretaría Distrital de Planeación y la Oficina Asesora de Planeación para revisar las actividades que continúan en el proceso de reformulación, se acordó esperar el proceso de formulación del Plan Distrital de Desarrollo para retomar el proceso y revisar nuevamente el cronograma de trabajo.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 1



lineamiento 2: En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2



La defensora pudo verificar que: se han llevado a cabo varias reuniones entre la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación, para actualizar la Resolución Interna 728 de 2023, "Por medio de la cual se unificó y actualizó la reglamentación de las instancias internas de coordinación en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C."

Esta revisión se está adelantando para poder crear la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía mencionada en el párrafo del artículo 11 del Decreto Distrital 542 del 16 de noviembre de 2023, que indica que esta mesa deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y él o la Defensora Defensor(a) de la Ciudadanía.

Esta mesa debe crearse al interior del Comité de Gestión y Desempeño y tendrá la responsabilidad de realizar la implementación y seguimiento de los lineamientos del modelo. En el marco de esta, se deben realizar reuniones trimestrales de seguimiento y elaborar informes trimestrales de seguimiento.

Esta Mesa Técnica es paso clave para poder iniciar con la elaboración de la Ruta Estratégica del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en la etapa inicial de su implementación.

La defensora pudo verificar que: se han llevado a cabo varias reuniones entre la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación, para actualizar la Resolución Interna 728 de 2023, "Por medio de la cual se unificó y actualizó la reglamentación de las instancias internas de coordinación en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C."

Esta revisión se está adelantando para poder crear la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía mencionada en el párrafo del artículo 11 del Decreto Distrital 542 del 16 de noviembre de 2023, que indica que esta mesa deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y él o la Defensora Defensor(a) de la Ciudadanía.

Esta Mesa Técnica es paso clave para poder iniciar con la elaboración de la Ruta Estratégica del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en la etapa inicial de su implementación.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 1



lineamiento 3: Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La defensora registró que los proyectos de inversión 7870 servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad y 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación contarán con los recursos necesarios para culminar su ejecución durante el primer semestre de 2024.

A su vez, identificó la relación del proyecto de inversión 7870, así:

Objetivos Específicos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía asociados al **código meta proyecto 3**, Implementar 100% las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red CADE:

Objetivo número 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital.

Objetivo número 4. Mejorar la cualificación de los servidores (as). **Objetivo número 5.** Aumentar la oferta de servicios. **Objetivo número 6.** Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones.

Objetivos Específicos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía asociados al **código meta proyecto 2, Implementar** 100% las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC:

Objetivo número 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital.

Objetivo número 6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones. **Objetivo número 7.** Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital.

Objetivo Específico asociado Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía asociado al **código meta proyecto 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:

Objetivo número 6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 2



lineamiento 1: Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La defensoría, en el contexto del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, identificó la necesidad de fortalecer la Guía de Trámites y Servicios, definida como la plataforma de información que contiene la oferta de trámites, Otros Procedimientos Administrativos –OPA-, consultas de acceso a la información pública.

La plataforma hace parte del Portal Bogotá, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., otros servicios de interés para la ciudadanía, así como, información básica y de contacto de las entidades de la Administración Distrital, las participantes en la Red CADE y demás personas jurídicas privadas y públicas.

En este periodo se comenzó con la depuración de los nombres de los trámites, servicios, OPA y CAIP del distrito publicados en la Guía de Trámites y Servicios, para que los datos allí publicados sean más accesibles a la ciudadanía. El proceso se ha realizado por sectores. Durante el primer semestre de 2024, se adelantó la traducción a Lenguaje Claro de trámites de los sectores Movilidad y Educación.

Estas traducciones serán presentadas a las entidades como dueños de la información que se publica en la guía para su aprobación.

Se espera para el segundo semestre incorporar herramientas de inteligencia artificial para acelerar el proceso y hacerlo más eficiente con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

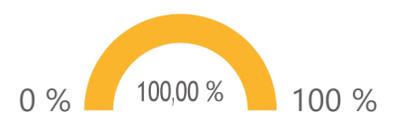
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 2



lineamiento 2: Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Defensora de la Ciudadanía, en el marco del Decreto 847 de 2019 y del lineamiento 2, de la función 2 de la Resolución 216 de 2024, verificó la implementación de los lineamientos para la atención y gestión de las denuncias por actos de corrupción.

A su vez promovió la publicación de piezas de comunicación en Redes Sociales y puntos de atención presencial de la Secretaría General, dirigidas a la ciudadanía, en torno a información importante para reportar casos de presuntos actos de corrupción, así como canales de atención disponibles para interponer dichas denuncias.

Así mismo, se envió memorando interno a todas las dependencias de la Secretaría General, solicitando la suscripción del compromiso de confidencialidad anexo a la Directiva Conjunta 005 de 2023.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 2



lineamiento 3: Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

En desarrollo de las funciones de Defensora de la Ciudadanía, se analizó el resultado del trámite a las peticiones de la ciudadanía ante la Secretaría General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha reportes mensuales publicados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en los meses de enero a junio de 2024.

Dentro de estos informes se evidenció que las dependencias Dirección de Talento Humano y la Jefatura de Gabinete, tenían observaciones en las respuestas emitidas en el mencionado sistema de forma reiterada y algunas mostraban incumplimientos de todos los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema establecidos en el procedimiento de Seguimiento y Medición 2212200-PR-044. Además, se advierten traslados fuera de los términos de ley.

Fundamentados en esta información se envió escrito a las dependencias Dirección de Talento Humano Jefatura de Gabinete números 3-2024-11847 y 3-2024-8547, respectivamente, ofreciendo apoyo y acompañamiento desde la defensoría y recomendándoles identificar las posibles causas de este incumplimiento e informar a esta dependencia, qué acciones serán planteadas para evitar su reincidencia.

Para las dependencias que hacen parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en mesas de trabajo presenciales se analizaron las falencias mostradas en las respuestas de peticiones y se recomendó mejorar los controles que se realizan para el traslado en los tiempos de ley de las peticiones ciudadanas.

Considerando que la Dirección del Sistema, presenta falencias en las respuestas a las peticiones desde vigencias anteriores se sugirió revisarlas a profundidad. A esto se respondió que, en concordancia con el Plan de Mejoramiento que se suscribió con la Oficina Asesora de Control Interno se actualizarán los lineamientos para el trámite de las peticiones ciudadanas.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

FUNCIÓN 3 lineamiento 1: A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Del mismo análisis mencionado en el numeral anterior y la identificación de las dependencias reincidentes (desde la vigencia 2023 Dirección de Talento Humano y la Jefatura de Gabinete y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) y que continúan con inconsistencias en la vigencia 2024, se citó a dos mesas de trabajo presenciales una el 10 de mayo con la Dirección de Talento Humano y la Jefatura de Gabinete y otra con el 20 de mayo con la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con los funcionarios encargados de tramitar las peticiones en BTE

Estas mesas tenían como objetivo apoyar a las dependencias y mejorar los canales de comunicación para que los reportes mensuales se analicen y se puedan implementar acciones de mejora efectivas.

En estas mesas de trabajo se concluyó:

- Consideran que debe hacerse un seguimiento más puntual para determinar los responsables de los traslados extemporáneos.
- Hay personas nuevas en las dependencias que requieren cualificación para el manejo del sistema.
- En la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se van a crear nuevos lineamientos internos para mejorar los tiempos de respuesta y traslado de las peticiones y así mejorar los controles al manejo de los términos de las respuestas de las peticiones.

Por último se realizó una mesa de trabajo virtual con las dependencias que presentan históricos de observaciones en las respuestas a las peticiones, el objetivo de la misma fue crear un espacio en el cual las dependencias que presenten observaciones por incumplimientos tengan la oportunidad de interactuar con la Dirección Distrital de Calidad como la dependencia encargada de generar los informes mensuales de gestión de peticiones en Bogotá Te Escucha y resolver las posibles inquietudes y tratar los asuntos que les estén impidiendo dar respuesta a las peticiones con todos los criterios de calidad requeridos.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 4



lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Desde la defensoría se promovió la publicación de piezas de comunicación en Redes Sociales y puntos de atención presencial de la Secretaría General, dirigidas a la ciudadanía, en torno a información importante para reportar casos de presuntos actos de corrupción, así como canales de atención disponibles para interponer dichas denuncias.

Con corte al 30 de junio de 2024, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, inició la ejecución de 4 campañas comunicacionales de cualificación a la ciudadanía así:

Campaña 1 – Ferias móviles de servicio al ciudadano - SuperCADE Móvil. Adelantando 34 acciones de difusión (10 en el trimestre II), incluyendo volantes, publicaciones en redes sociales (X y Facebook) y en páginas web (Secretaría General y Portal Bogotá).

Campaña 2 - Promoción canales digitales - SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios. Adelantando 12 acciones de difusión (6 en el trimestre II), incluyendo afiches, publicaciones en carteleras digitales, videowall, redes sociales (X y Facebook) y página web de la entidad.

Campaña 3 - Oferta de trámites y servicios canal presencial Red CADE. Adelantando 84 acciones de difusión (49 en trimestre II), incluyendo afiches, publicaciones en carteleras digitales, videowall, pantallas, redes sociales (X y Facebook) y página web de la entidad.

Campaña 4 – Bogotá te Escucha y Línea 195. Adelantando 13 acciones de difusión (8 en trimestre II), incluyendo publicaciones en carteleras digitales y redes sociales (X y Facebook).

Con el desarrollo de estas campañas se espera fortalecer el vínculo entre la administración distrital y la ciudadanía mediante campañas que difunda: SuperCADE Móvil, la oferta de trámites y servicios en el canal presencial y la promoción de canales digitales y telefónico. El objetivo es mejorar el relacionamiento al facilitar el acceso a información y servicios de las entidades distritales, nacionales y privadas de la Red CADE.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 4



lineamiento 2: Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La defensoría, con el apoyo de la Dirección Distrital de Calidad que dirigió la actividad, promovió la cualificación a los funcionarios que hacen parte de las dependencias que han presentado falencias en las respuestas a las peticiones en Bogotá Te Escucha en el Módulo 4. Gestión de Peticiones Ciudadanas de manera presencial el 24 de junio. La defensoría se comunicó con los jefes de las dependencias para que designarán a los funcionarios que participarían en la cualificación a realizar.

En el mismo sentido, se realizó una campaña de sensibilización para todos los funcionarios de la entidad, a través de mensajes Las fichas se presentaron los descansa pantallas de los computadores de cada funcionario de la entidad, en carteleras digitales, videowall.

Los mensajes tienen como objetivo recordar a los funcionarios los requisitos para dar respuesta a las peticiones cumpliendo con los requerimientos de calidad, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 4



lineamiento 3: Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Como parte de las acciones de la defensora y después de identificar la necesidad de cualificación como resultado del análisis de los informes de gestión de peticiones en BTE y de las conclusiones de las mesas de trabajo presenciales con las dependencias que evidencian incumplimiento de los criterios de calidad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, desde la defensoría se promovió la participación de los funcionarios de la Secretaría General en la Cualificación del Módulo de PQRS en las Aulas Barulé el pasado lunes 24 de junio de 8:00 a 10:00 am.

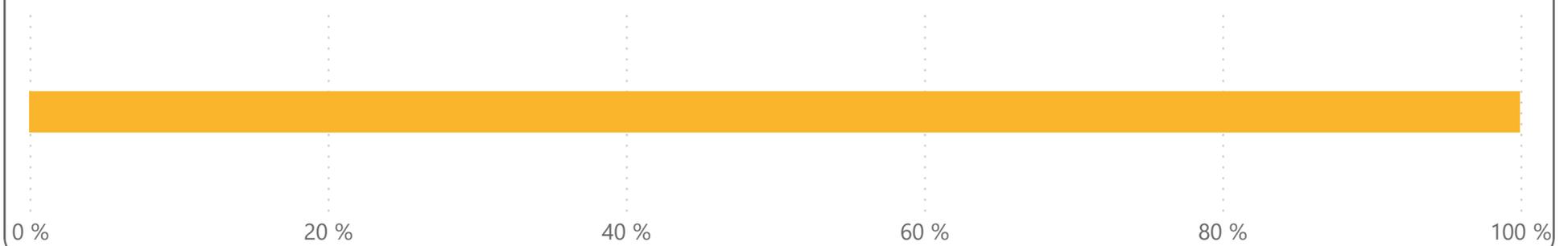
La defensoría se comunicó directamente con los jefes de esas dependencias para que delegarán a los funcionarios que iban asistir a esta cualificación. Confirmaron a la asistencia de 30 personas, finalmente asistieron 52. Se les contestó a la solicitud reiterativa de más talleres presenciales que, en el segundo semestre de 2024, se coordinaría nuevamente con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio otro espacio presencial, pero se les recordó que los contenidos están disponibles para cursarlos de forma virtual.

Dentro del desarrollo de la actividad se abrió el espacio para preguntas y se identificaron vacíos normativos que deben suplirse, por ello se continuará con la promoción de estas actividades.

Se realizó desde la defensoría una campaña de sensibilización a los funcionarios que les recordaba los criterios de calidad, claridad, calidez y manejo del sistema en las repuestas emitidas a las peticiones a través de Bogotá Te Escucha.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 5



lineamiento 1: Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5
Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2024 se realizó el inventario de los medios de interacción presenciales, virtuales y telefónicos. De manera simultánea, se consultó a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio acerca del cronograma de los monitoreos que se iban realizar en la vigencia 2024 en los puntos de atención en la Red CADE y los Centros de Encuentro.

Estos monitoreos permiten identificar los aspectos a mejorar en la prestación del servicio a la ciudadanía, mismo que al ser identificados y mitigados permiten aumentar la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción ciudadana resultante de la interacción con la Administración Distrital.

Tras las visitas se retroalimentan a las entidades correspondientes para que las observaciones emitidas en los informes sirvan de base para estructurar mejoras en la operación, razón por la que son el insumo necesario para cumplir con este propósito desde la defensoría.

Se informó que, a medida que se realizarán los monitoreos a los puntos de la Red CADE y a los Centros de Encuentro, sería remitida copia del informe respectivo al despacho de la Subsecretaría, para que desde la Defensoría se pueda efectuar el seguimiento correspondiente.

En este periodo sólo se monitorearon Alcaldías Locales por lo cual no fueron allegados reportes para análisis de la defensoría.

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Función 5



lineamiento 2: El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Dentro del seguimiento que realiza la defensoría al tema de racionalización de trámites, se han identificado las siguientes acciones:

- El trámite "Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata" es susceptible de inscripción en el SUIT, para este fin se debe crear por medio de acto administrativo, actividad que actualmente se está adelantado por la Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación.
- Para esta vigencia se encuentra proyectada la racionalización de la OPA: Visitas guiadas al Archivo de Bogotá, la cual corresponde a una racionalización de tipo tecnológica, la cual está en desarrollo. La misma está a cargo del Archivo Distrital.