

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría General



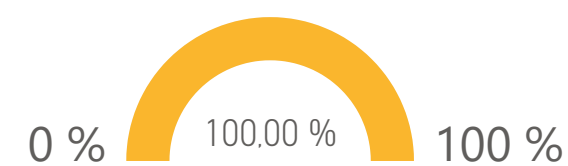
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **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

Para la vigencia 2024, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía tenía la responsabilidad de 12 productos de política pública en políticas públicas lideradas por otros sectores, y 28 productos de política pública en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía de la que es líder. Teniendo en cuenta la implementación de estos productos y los avances presentados, se recomienda avanzar en la articulación interinstitucional alrededor de la prestación de servicios de cara a la ciudadanía. Esto implica generar articulaciones y sinergias que disminuyan no solo los tiempos de respuesta, sino faciliten la integración de varios servicios en un solo lugar.

Adicionalmente, y teniendo en cuenta las dificultades que enfrentan las personas en los lugares en los que residen: las distancias entre sus hogares y los puntos de atención, no contar con el tiempo para acceder a una atención, las dinámicas propias de los roles cuidadores, entre otras, es muy importante trabajar en llevar la oferta a las personas a través de iniciativas como la Estrategia Itinerante y las ferias que buscan concentrar la oferta del Distrito y espacios cercanos a la ciudadanía.

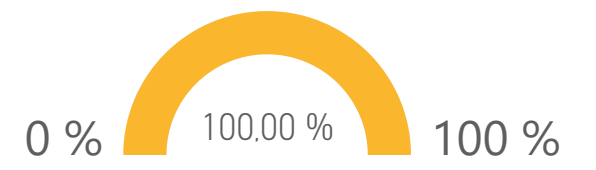
De cara a la relevancia que tienen los diferentes enfoques en la prestación de los servicios de las entidades del Distrito, es muy importante que todas las entidades continúen trabajando en la formulación de rutas que garanticen la atención diferencial. La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía viene adelantando una estrategia que permitirá avanzar en esta materia y vincular a más entidades para que los trámites y la atención sea integral. Por último, se resalta la necesidad de avanzar en estrategias que permitan medir la forma en la que se atiende a la ciudadanía y con base en esta evidencia, crear procesos de formación y capacitación enfocados en brindar conocimientos a las y los funcionarios que tienen la labor de atender a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación hecha a la política pública de Servicio a la Ciudadanía, y con el fin de materializar estas recomendaciones, es fundamental avanzar en la reformulación de la política.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **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

A partir de la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía se obtuvieron los siguientes resultados

Durante 2024, se lograron los siguientes avances:

- Se expidió la Resolución 01 de 2024 que adopta el manual del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Se aprobó el plan de acción de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía para 2024.
- Se actualizó el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, incluyendo actividades de seguimiento a la implementación del Modelo.
- Se realizaron cuatro talleres de acompañamiento para activar las mesas técnicas en los sectores administrativos, con la participación de 37 entidades.
- En el primer seguimiento, se identificaron 11 entidades que ya estaban en proceso de adopción de las mesas técnicas.
- En el segundo seguimiento, se evidenció que 11 entidades habían adoptado formalmente sus mesas técnicas y 16 estaban en proceso de elaborar su plan de trabajo.

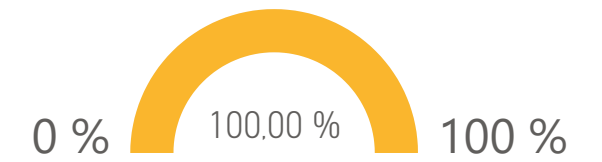
Se recomienda:

- Seguimiento Final a las Mesas Técnicas: Es crucial hacer un seguimiento exhaustivo para asegurar que todas las entidades distritales hayan adoptado formalmente sus mesas técnicas.
- Articulación con la Secretaría de Transparencia: Debido a los nuevos lineamientos sobre los Programas de Transparencia y Ética Pública (PTEP), se recomienda revisar y ajustar la relación entre estos programas, los trámites y el servicio a la ciudadanía.
- Participación en Sesiones de Formulación de PTEP: Se recomienda continuar participando en las sesiones de formulación y seguimiento de los Programas de Transparencia y Ética Pública, organizadas por la Dirección de Desarrollo Institucional, para garantizar la correcta implementación y evaluación de los PTEP en las entidades distritales.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropiada 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

Se verificó que el proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." se relaciona con las metas de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así:

Objetivos Específicos asociados a PPDSC:

1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)
3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital.
4. Mejorar la cualificación de los servidores (as).
5. Aumentar la oferta de servicios.
6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones.

Código meta proyecto de inversión: 1: Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.

Objetivos Específicos asociados a PPDSC:

1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)
5. Aumentar la oferta de servicios.

Código metas proyecto de inversión: 2. Implementar 1 sistema actualizado de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y 3. Diseñar 1 portal transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.

Objetivo Específico asociado Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

7. Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital

Código meta proyecto de inversión: 4. Acompañar al 100% de entidades del Distrito Capital programadas en el desarrollo de las políticas de racionalización de trámites, de servicio a la ciudadanía y el modelo de relacionamiento con la ciudadanía.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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



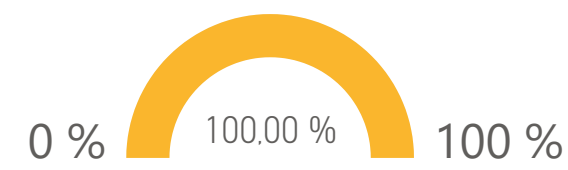
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La defensoría se encuentra en constante acompañamiento en la estrategia para la mejora de la oferta Distrital de Bogotá, entendida como una hoja de ruta para fortalecer y agilizar trámites y servicios a partir de escenarios de colaboración y participación, en aras de mejorar la confianza en las instituciones y la interacción entre la ciudadanía y el distrito. Una de las acciones transversales dentro de esta estrategia, la cual fue socializada mediante la Circular 024 de 2024 es la inclusión de componentes de lenguaje claro y estandarización de la información, para ello se han intervenido 56 tramites y servicios a lo largo de los diferentes canales brindando soluciones con el fin de facilitar el entendimiento de los ciudadanos.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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



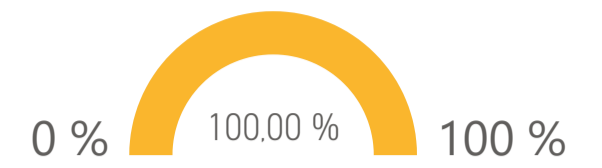
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En la Secretaria General en el marco del Decreto 847 de 2019 y del lineamiento 2 de la función 2, ha promovido 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. Se puede destacar que el canal "E-mail" continúa siendo el más utilizado para la utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones obteniendo una disminución de octubre a noviembre 2024.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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.

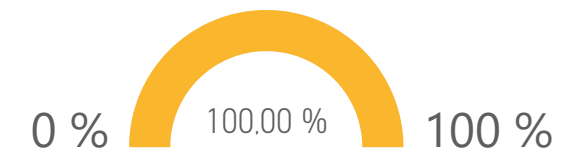
Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se efectuó un análisis a los reportes mensuales durante el segundo semestre del 2024, publicados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, correspondientes al trámite de las peticiones que presenta la ciudadanía ante la Secretaría General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha. Dentro de estos reportes se reflejó que la dependencia de Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y reconciliación presento observación en respuestas emitidas en algunos reportes, estas observaciones fueron relacionadas con el incumplimiento de algunos de los criterios o parámetros de calidad, calidez y manejo del sistema establecidos en el procedimiento de Seguimiento y Medición.

Por ello, se hizo llamado a esta dependencia teniendo en cuenta las recomendaciones del consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá Te Escucha, enviado mensualmente a las dependencias que presentan observaciones.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **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.

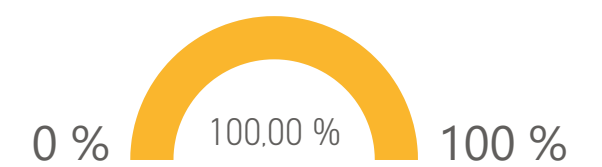
Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Con base en la observación realizada a los reportes publicados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, correspondientes al trámite de las peticiones que presenta la ciudadanía ante la Secretaría General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, también se pudo evidenciar que las dependencias de Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Jefatura del Gabinete Distrital, y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, presentaron reiteración en algunos meses en cuanto al tiempo de traslado superior a los términos legalmente establecidos; por lo cual, se realizaron recomendaciones para realizar mayor seguimiento de sus competencias, frente a las peticiones asignadas, y así mismo poder darles traslado a través de Bogotá te escucha, dentro del tiempo establecido legalmente, en caso de no ser competente.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **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



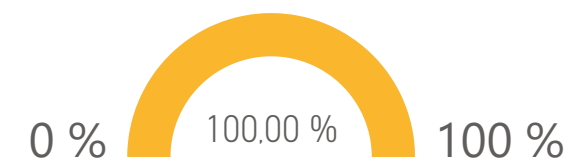
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se han realizado campañas de socialización y divulgación en nuestras redes sociales y en los puntos de atención presencial de la Secretaría General, en donde se promueven los canales de atención dispuestos a la ciudadanía como también los mecanismos de presentación de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **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



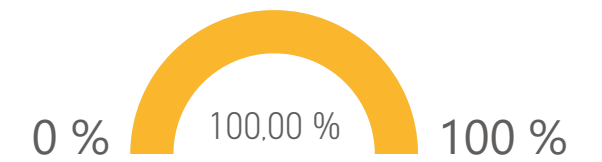
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizó campañas de sensibilización y/o cualificaciones durante este segundo semestre de 2024 dirigidas por parte de la Dirección de Calidad en donde se trataron temas concernientes a la importancia de los valores y principios a través de la ética en los servidores públicos con el fin de que se transmita a la ciudadanía confianza, transparencia, sentido de pertenencia y compromiso en el cumplimiento de las funciones, también aspectos generales de Transparencia e Integridad, el impacto de la corrupción, y las conductas que caracterizan a los servidores públicos íntegros, para que así logremos enriquecer nuestra gestión a través de la ética en el servicio a la ciudadanía.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **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

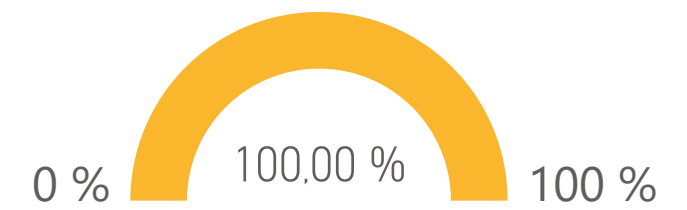


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se realizaron campañas de sensibilización a los servidores promoviendo la temática de servicio a la ciudadanía como lo son el buen trato y este es el plan entre otros. De igual manera se realizaron campañas para la gestión de peticiones ciudadanas a través de Bogotá te escucha.

Secretaría General

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **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.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

En los informes de gestión de peticiones emitidos por la Dirección de Calidad durante este segundo semestre 2024, plasman que el canal de interacción mas utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el "E-mail" a comparación de los otros canales existentes. Durante este segundo semestre la Dirección de Calidad realizo 21 monitoreos a la Red CADE. Se realizo inventario de los canales de interacción de la ciudadanía presenciales, virtuales y telefónicos.

Secretaría General

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **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

En el seguimiento identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, y la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), se han presentado avances alcanzados en los tramites de alto impacto como los ajustes presentados en el formulario único nacional el cual fue expedido por la entidad mediante la resolución 04539 de 2024 el 12 de noviembre de 2024, acompañamiento en la adopción del Procedimiento Único para despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en el distrito, acompañamiento en la construcción del trámite modelo que impactaría en la eliminación de 3 trámites en el Distrito. (IDU- Hábitat - Transmilenio), acompañamiento a la Secretaría de Movilidad en la implementación de acciones de simplificación, como parte de la iniciativa 'Trámites Sin Tanta Vuelta', participación en la Simplificación y virtualización del "Formulario Único Nacional (FUN) para la solicitud de Licencias Urbanísticas y el Reconocimiento de Edificaciones", identificación de 15 normas que impactan la simplificación de la oferta distrital, de la meta de 50 acciones de racionalización implementadas (47 acciones de racionalización implementadas que pertenecen a 18 entidades e impactan 38 trámites, entre ellos 1 trámite priorizado -Publicidad exterior visual-), inclusión de componentes de lenguaje claro y estandarización de la información en 56 trámites y servicios de los diferentes canales con el fin de facilitar el entendimiento de los ciudadanos, 42 trámites digitalizados. Se llevaron a cabo espacios de participación y conversatorios con gremios y entidades para la identificación de competencias y requisitos para el desarrollo de la actividad comercial de bares de Bogotá como la identificación de 18 trámites "dolorosos".