

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

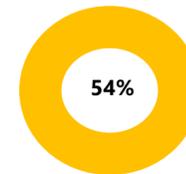
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá



Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), se establecieron metas orientadas a inclusión, transparencia, equidad y fortalecimiento institucional, como: promover decisiones inclusivas, fortalecer instituciones transparentes, eliminar la discriminación, impulsar la inclusión social y política, desarrollar infraestructura accesible, garantizar espacios seguros, ampliar acceso a servicios financieros y asegurar información pública e innovación.

Se reportaron 48 productos (100%), de los cuales 33 están activos (68,75%), 19 en cumplimiento oportuno (39,58%), 11 cumplidos o sobre ejecutados (22,91%), 3 en rezago (6,25%) y 15 cerrados (31,25%).

En la actual reformulación de la política desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se recomienda incluir acciones que mejoren la articulación interinstitucional, reduzcan la concentración de productos en la Secretaría General y fortalezcan los enfoques diferencial, poblacional, territorial y de género.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

*Elaboración y aprobación de la Estrategia de Relacionamiento 2025

*Conformación y puesta en operación de la Mesa Técnica de Apoyo

*Actualización del proceso "Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía" (versión 3)

Se sugiere definir las actividades, responsables y tiempos para la formulación de la estrategia anual de Relacionamiento con la Ciudadanía, para lograr una adecuada definición de metas y articulación entre las dependencias responsables de liderar las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadano del MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites). Adicionalmente, se recomienda realizar en el segundo semestre un análisis del comportamiento de dichas políticas, con base en los resultados de 2024 recientemente publicados.

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la entidad apropió recursos del Proyecto de Inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.", con una apropiación vigente de \$4.393.043.724. Al 30 de junio, se han comprometido \$2.582.655.738 (58,79 %) y se han girado \$888.538.159 (20,23 %). Dentro de las metas del proyecto se encuentra el fortalecimiento de tres canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE. Las actividades ejecutadas incluyen planes de acción para reorganizar la oferta de servicios con enfoque territorial, poblacional y de género, y mejorar la accesibilidad y atención integral. Estas acciones contribuyen al cumplimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía. El reporte de cumplimiento y los indicadores asociados se encuentran en seguimiento dentro del sistema de metas de inversión institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre se desarrollaron:

- Diseño de un bot con IA y lenguaje claro, que permitió simplificar 1.420 trámites y servicios en nombre, descripción y requisitos, visibles en el portal bogota.gov.co.
- Primer Encuentro Cuidadores de la Confianza (20 de mayo), con 165 servidores, centrado en inclusión y lenguaje claro para población con discapacidad, LGBTI y afro.
- Laboratorios ciudadanos para simplificar términos sobre la oferta y canales de servicios, realizados el 16 y 26 de mayo con 52 participantes.
- Diálogo Ciudadano el 26 de junio con 102 asistentes, para rendir cuentas con lenguaje accesible.
- Mesas de trabajo con la Subdirección para la Discapacidad de la Secretaría Distrital de Integración Social para avanzar en contenidos en lectura fácil.

Se recomienda seguir generando herramientas de simplificación y fomentar espacios de participación y desarrollo de capacidades en los equipos.

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

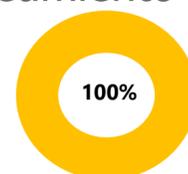


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En cumplimiento de la Directiva Conjunta No. 005 de 2023, durante el primer semestre de 2025, la Secretaría General promovió el uso de los canales oficiales para la recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés. El Distrito cuenta con seis canales: Línea 195, Bogotá Te Escucha, puntos de atención, Red CADE, oficinas de correspondencia y páginas web institucionales. Las denuncias se centralizan en el Sistema Bogotá Te Escucha, seleccionando el tipo de petición correspondiente, lo cual garantiza trazabilidad, confidencialidad y respuesta oportuna. Se recomienda fortalecer la capacitación a servidores sobre el registro y seguimiento adecuado en el sistema. Asimismo, se impulsó la publicación de piezas informativas en redes sociales y puntos de atención, para orientar a la ciudadanía sobre cómo y dónde reportar posibles actos de corrupción.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



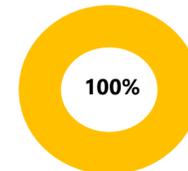
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

En el marco del modelo de seguimiento al servicio a la ciudadanía, se envían quincenalmente alertas preventivas a las dependencias de la Secretaría General, reportando peticiones próximas a vencer, cerradas por desistimiento pendientes en el sistema, vencidas sin gestión y gestionadas fuera de término legal. Las evaluaciones se socializan mediante memorando y están disponibles en el portal institucional: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-la-calidad/secretaria-general-de-la-alcaldia-mayor-de-bogota-dc>. Adicionalmente, se evalúa mensualmente una muestra de peticiones según criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema. Se recomienda para una adecuada gestión de peticiones hacer seguimiento constante a los reportes para evitar incumplimientos y fortalecer las acciones de mejora sugeridas.

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, las dependencias de la Secretaría General registraron 7.426 peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha. Si bien se evidenció cumplimiento en términos legales, también se identificaron demoras en traslados y pendientes de cierre por desistimientos, falta de actos administrativos o consolidación de respuestas. Se enviaron 12 sesiones de alertas quincenales (165 correos en total) para informar a las dependencias sobre peticiones vencidas o en riesgo de incumplimiento, promoviendo la acción oportuna. A través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se realizó monitoreo a peticiones con alerta para verificar que las respuestas fueran de fondo. Se recomienda fortalecer el seguimiento interno, promover el uso adecuado del sistema conforme a los lineamientos distritales, garantizando calidad, oportunidad y transparencia en la atención a la ciudadanía.

<https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-la-calidad/secretaria-general-de-la-alcaldia-mayor-de-bogota-dc>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



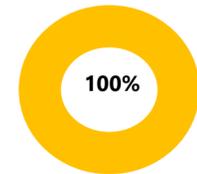
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Guiomar Adriana Vargas Tamayo
Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
gvargas@alcaldiabogota.gov.co

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

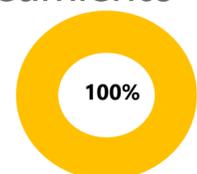


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Secretaría General realizó diversas piezas de comunicación orientadas a promover el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando los canales de interacción dispuestos por la administración distrital, como Bogotá Te Escucha. Estas piezas cumplieron con lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, garantizando la disponibilidad, comprensión y accesibilidad de la información pública. Asimismo, se tuvo en cuenta el enfoque diferencial y de inclusión, permitiendo que distintos grupos poblacionales accedieran a los contenidos de forma equitativa, en línea con los lineamientos establecidos en materia de acceso a la información y participación ciudadana.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá desarrolló 21 sesiones de sensibilización y formación en servicio a la ciudadanía, en modalidades presencial, virtual sincrónica y asincrónica, con un total de 221 asistentes. Las temáticas abordadas incluyeron protocolos de servicio, manejo de emociones, formación virtual y actividades como "Conoce y conecta con la ciudadanía" y "Expertos del servicio". Se realizaron acciones en el marco de las ferias y pre-ferias A Tú Servicio en Sumapaz, Usme, Ciudad Bolívar, Kennedy, Mártires y Rafael Uribe Uribe. Las sesiones incorporaron herramientas pedagógicas variadas y se aplicaron encuestas de satisfacción y pruebas de conocimiento para identificar brechas. Se prevé seguimiento a los tres meses para medir el impacto en la mejora del servicio y la satisfacción ciudadana, con participación activa de directivos.

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

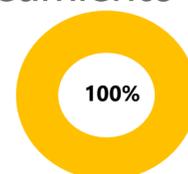


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En coordinación con la Dirección de Talento Humano, mensualmente se promueve la participación en las Acciones de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio (EHS) mediante convocatorias del Plan Estratégico de Talento Humano y citaciones por correo desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Las sesiones se apoyan en herramientas pedagógicas y metodologías como casuísticas, juego de roles, atención plena y círculos de narración, que fortalecen la capacidad de respuesta de los servidores ante situaciones del servicio. La gestión de EHS se difunde a través de reportes e informes, como el Boletín 001 de mayo de 2025, presentado en la rendición de cuentas de la Subsecretaría.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Secretaría General dispone de diversos canales de atención para facilitar el acceso de la ciudadanía a trámites y servicios distritales: atención presencial a través de la RedCADE; atención telefónica mediante la Línea Bogotá 195; y canales virtuales como Bogotá Te Escucha, el SuperCADE Virtual y la Guía de Trámites y Servicios. Estos medios incluyen formularios web, chatbot, video llamadas y redes sociales.

Como oportunidad de mejora se identifica la necesidad de fortalecer la accesibilidad digital para poblaciones diferenciales, mejorar la usabilidad del SuperCADE Virtual y promover el uso de los canales virtuales con campañas pedagógicas, garantizando mayor inclusión y cobertura.

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre del año, se avanzó en el proceso de articulación e integración del trámite de Visitas Guiadas al Archivo Distrital de Bogotá al Portal Bogotá. Como parte de este esfuerzo, se trabaja en una acción de racionalización tecnológica a través de la habilitación de un módulo dentro del Portal que permitirá a los ciudadanos realizar la solicitud de visitas directamente en línea, sin necesidad de enviar correo electrónico. Este módulo estará integrado con el calendario de visitas del Archivo Distrital, lo que garantizará que las solicitudes solo puedan hacerse en los días y horarios disponibles. Asimismo, permitirá el cargue del formulario de inscripción y el registro de asistencia de los participantes. Actualmente, el desarrollo técnico de este módulo se encuentra en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC).

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En el rol de Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría General, se participó en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño realizada el 24 de enero de 2025, en la cual se presentó y aprobó la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025. La secretaria técnica socializó las propuestas de las dependencias y solicitó su aprobación para dar inicio a las mesas de articulación. Las observaciones registradas en la sesión fueron consideradas como insumo para la versión final del documento. Igualmente, se participó en la sesión del 29 de abril, en la que se aprobó la Estrategia consolidada, incluyendo el Plan de Acción de la Mesa Técnica. En esta jornada, se reiteró que los comentarios y recomendaciones serían analizados en mesas de trabajo con los responsables, como parte del proceso de mejora continua en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Como Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría General, se participó en la sesión ordinaria y extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizadas el 18 de marzo y 29 de mayo de 2025, respectivamente. En estas sesiones se abordaron temas clave como la Estrategia Cuidadores de la Confianza, la Guía de Trámites y Servicios, el Agendamiento Virtual, la Línea 195, el Plan de Acción 2025, el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, la actualización del Manual de Servicio, los lineamientos para la elaboración de los informes de los Defensores del Ciudadano, la Promesa del Servicio y la presentación de experiencias inspiradoras en atención a la ciudadanía