

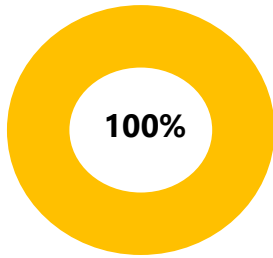
Defensor de la Ciudadanía

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

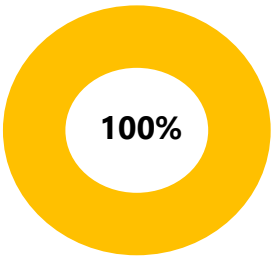


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Se reportaron 48 productos (100%), de los cuales 33 se encuentran activos (68,75%). Estos productos se concentran principalmente en el fortalecimiento institucional del servicio, la operación y estandarización de la Red CADE y SuperCADE, la mejora de la calidad en la atención y respuesta a peticiones ciudadanas, la interoperabilidad de sistemas como Bogotá Te Escucha – SDQS, la cualificación del talento humano, la adecuación de puntos de atención, la evaluación de la satisfacción ciudadana y la racionalización de trámites y gestión del riesgo. Del total, 19 productos presentan cumplimiento oportuno (39,58%), 11 se encuentran cumplidos o sobre ejecutados (22,91%), 3 registran rezago (6,25%) y 15 fueron cerrados (31,25%). Se evidencia un avance significativo en el cumplimiento normativo y técnico, la consolidación de canales de atención y el rol del Defensor como garante del servicio. Actualmente, se adelanta la elaboración del último reporte de 2025, el cual será remitido a la OAP y SDP.

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

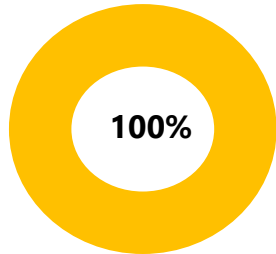
"Para la vigencia 2025 se formuló la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, articulada al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), como instrumento integrador de las políticas de relacionamiento de la entidad.

Actividades cumplidas: elaboración del diagnóstico institucional por parte de la Oficina Asesora de Planeación (OAP); participación y articulación de la Mesa Técnica; formulación y adopción del Plan de Acción 2025; definición de actividades, responsables y productos asociados al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía; e inclusión de mecanismos de seguimiento y reporte en la matriz PTEP.

Actividades planeadas: ejecución progresiva de las actividades definidas en el Plan de Acción 2025; seguimiento periódico al cumplimiento de metas; reporte de avances por las dependencias responsables; y evaluación de resultados para la mejora continua de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía."

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

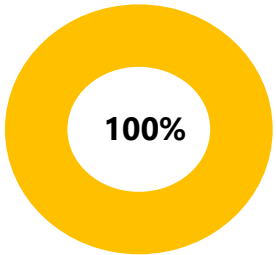


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el II semestre de 2025, la Secretaría General evidenció la apropiación de recursos en su presupuesto anual para la implementación de las políticas articuladas con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, tanto en funcionamiento como en inversión. Esta apropiación se ejecutó a través de los proyectos 8115, 8098, 8129, 8094, 8116 y 8117, orientados al fortalecimiento institucional, la comunicación pública, la innovación y la mejora del servicio a la ciudadanía. En particular, el proyecto 8129 "Optimización del Servicio a la Ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." contó con una apropiación de \$6.900.000.000, de los cuales se comprometieron \$6.877.169.518, equivalente a un 99,67 % de ejecución presupuestal, y se giraron \$5.861.619.396, correspondiente a un 84,95 % de ejecución financiera, evidenciando un alto nivel de avance y el compromiso institucional con el fortalecimiento del servicio y la confianza ciudadana.

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

Lineamiento 1



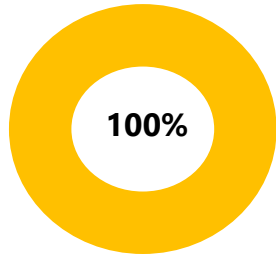
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

"Se recomendó fortalecer la caracterización anual de la ciudadanía para identificar barreras lingüísticas, culturales y tecnológicas, e incorporar de manera transversal el lenguaje claro, la accesibilidad y el enfoque de derechos en trámites, servicios, PQRSD y mecanismos de participación. Asimismo, se resaltó la necesidad de fortalecer las capacidades de los equipos y promover una cultura organizacional cercana, incluyente y libre de discriminación.

Se evidenciaron avances en los canales presencial, telefónico y digital. La calidad de las respuestas de la Secretaría General alcanzó en el II semestre un 99,2 % de cumplimiento en criterios de claridad, calidez y coherencia. Las recomendaciones se reflejaron en la consolidación anual de la caracterización de usuarios(as) y grupos de interés y en la adopción de la Guía para mejorar la Calidad Regulatoria, orientada a simplificar trámites, estandarizar procesos e incorporar lenguaje claro, mejorando la experiencia de la ciudadanía."

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

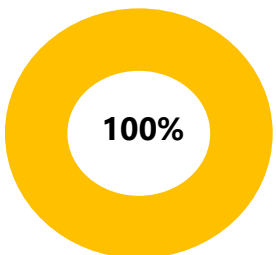


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

"En este período se desarrollaron 5 acciones de difusión, así: 1 afiche impreso distribuido en los 22 puntos de la Red CADE; 2 publicaciones en carteleras digitales; 2 piezas audiovisuales proyectadas en videowall; y 2 publicaciones en redes sociales institucionales, correspondientes a 1 contenido en Instagram y 1 publicación en la red social X. Estas piezas comunicativas promovieron de manera pedagógica el uso del canal virtual "Bogotá te Escucha" como un medio seguro, accesible y confiable para la presentación de denuncias, garantizando la protección de la identidad del denunciante. Como resultado de las acciones en los puntos presenciales de la Red CADE, cerca de 10,000 al día tuvieron alcance a esta información, con respecto a las redes sociales, se registraron 359 visualizaciones (237 en Instagram y 122 en la red social X), lo que permitió ampliar el alcance de la información y fortalecer el conocimiento ciudadano sobre los mecanismos institucionales de denuncia. Estas actividades contribuyeron al fortalecimiento de la cultura de transparencia, integridad y control social."

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

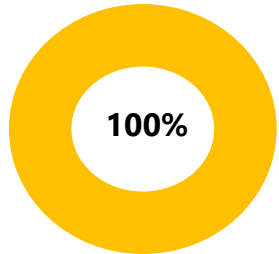


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Se realizó seguimiento mensual a la gestión de las PQRSD mediante el análisis periódico de la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los tiempos de traslado, la oportunidad de las respuestas y la calidad de la atención. En articulación con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se analizaron peticiones con riesgo de vencimiento, respuestas fuera de término y cierres por desistimiento. Como resultado, se formularon 42 recomendaciones dirigidas a las dependencias de la Secretaría General, orientadas a reforzar el seguimiento interno, asegurar el cumplimiento de los plazos legales, realizar oportunamente los cierres y registros en el sistema, cargar de manera inmediata las peticiones recibidas por otros canales y analizar temas recurrentes para definir acciones de mejora, fortaleciendo así el uso del sistema como herramienta de control y trazabilidad del servicio ciudadano.

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

La Defensora, en articulación con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, analizó la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, con énfasis en peticiones con alerta por riesgo de vencimiento, respuestas emitidas fuera del término legal y cierres por desistimiento. A partir de este análisis y de una muestra evaluada mensualmente, se formularon recomendaciones orientadas a fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas, así como a promover un uso más estratégico del sistema como herramienta de seguimiento y control. De manera quincenal, se enviaron alertas preventivas a las dependencias sobre peticiones próximas a vencer, vencidas o gestionadas extemporáneamente. Adicionalmente, se evaluó mensualmente una muestra de peticiones con criterios de claridad, coherencia, calidez, oportunidad y adecuado manejo del sistema, a partir de la cual siete (7) dependencias formularon 17 acciones de mejora durante el segundo semestre.

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

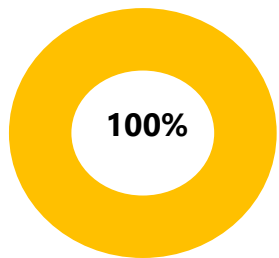


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

En cumplimiento del lineamiento, se informa que durante el periodo evaluado no se han registrado cambios en la designación del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría General. La función continúa a cargo de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, Guiomar Adriana Vargas Tamayo, quien mantiene habilitado el correo institucional gvargas@alcaldiabogota.gov.co para efectos de contacto.

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

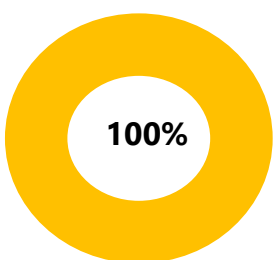


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el II semestre de 2025, la Defensora realizó seguimiento a las estrategias de divulgación adelantadas por las áreas de comunicaciones para la promoción de canales como Portal Bogotá, Red CADE, Línea 195 y Bogotá Te Escucha. Se evidenció la ejecución de al menos 21 acciones de divulgación, materializadas en afiches impresos, carteleras digitales, piezas audiovisuales en videowall y contenidos en redes sociales institucionales, las cuales alcanzaron más de 1.000 visualizaciones. Se recomienda fortalecer la planeación conjunta entre comunicaciones y áreas misionales, garantizando al menos una pieza comunicativa por período que promueva de manera explícita los derechos, deberes y canales de interacción distrital, así como asegurar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad y comprensión establecidos en la Ley 1712 de 2014 e incorporar mecanismos de medición del alcance de los contenidos divulgados.

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



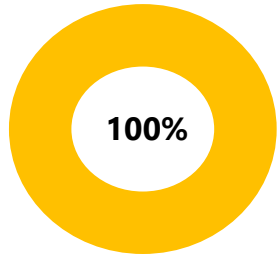
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el II semestre de 2025 se promovieron acciones de sensibilización y cualificación en servicio a la ciudadanía, fortaleciendo competencias técnicas y socioemocionales para una atención centrada en las personas. Se desarrollaron nueve acciones de entrenamiento en habilidades para el servicio, que incluyeron protocolos de servicio a la ciudadanía, conocimiento y conexión con la ciudadanía, gestión emocional en el servicio, evolución del modelo de seguimiento y evaluación, curso virtual de servicio, jornadas de pre-feria y feria de servicio, expertos del servicio y rutas de servicio a la ciudadanía. Estas actividades registraron un total de 796 participaciones, evidenciando un alcance significativo y el compromiso institucional con la mejora continua del servicio, la apropiación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad, la empatía y la confianza ciudadana.

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



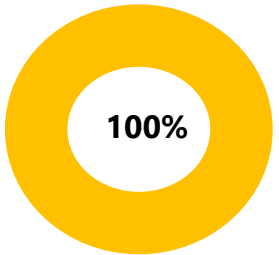
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

"Durante el II semestre de 2025 SG promovió la realización de 9 acciones de sensibilización y cualificación en temáticas de servicio a la ciudadanía, dirigidas a servidores y colaboradores de la entidad. Estas acciones incluyeron jornadas presenciales y virtuales sobre protocolos de servicio, atención a la ciudadanía, gestión emocional en el servicio, uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, rutas de servicio y espacios de intercambio de buenas prácticas.

De acuerdo con el reporte consolidado, dichas cualificaciones contaron con la participación de 796 servidores y colaboradores, fortaleciendo sus competencias para la atención oportuna, clara y centrada en la ciudadanía, así como el adecuado registro, seguimiento y gestión de las peticiones ciudadanas. Estas actividades contribuyeron a la apropiación institucional de los lineamientos distritales en materia de servicio a la ciudadanía y a la mejora continua de la experiencia ciudadana."

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



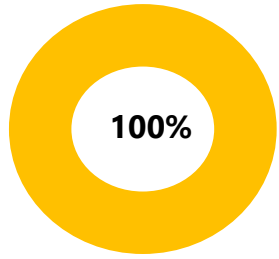
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el II semestre de 2025 se identificaron como canales de atención para la ciudadanía: presencial a través de la Red CADE, SuperCADE y ferias de servicios; telefónico mediante la Línea 195; y virtual por medio del Portal Bogotá, Bogotá Te Escucha (formulario PQRSD), chat y chatbot Chatico, redes sociales institucionales y trámites en línea. Estos medios permiten orientación, gestión de peticiones, acceso a información y realización de trámites. Como oportunidades de mejora se recomienda unificar la información de canales en piezas claras y accesibles, fortalecer la articulación entre presencial y digital para evitar reprocesos, mejorar la trazabilidad entre canales, ampliar el uso de herramientas virtuales para atención personalizada, reforzar criterios de accesibilidad para poblaciones diversas y medir periódicamente la experiencia ciudadana para ajustar los servicios y garantizar atención oportuna, clara y centrada en las personas.

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

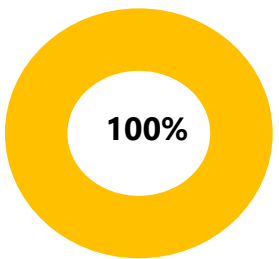


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

"En el II semestre de 2025, se brindó acompañamiento a la Secretaría General en la implementación, seguimiento y monitoreo de la acción de racionalización del OPA "Visitas guiadas en el Archivo Distrital", en cumplimiento del Decreto 088/2022. El apoyo incluyó orientación en el registro en SUIT, validación del Formato Integrado, seguimiento a avances y articulación entre Planeación, OTIC y el Archivo Distrital. La mejora consistió en un módulo que reemplaza la solicitud por correo, habilita el agendamiento en línea, integra calendario institucional y digitaliza el formulario de asistencia, logrando reducción en tiempos de confirmación y en solicitudes inconclusas. A 31 de diciembre de 2025 la acción registró un avance del 100%. Se realizaron sesiones de seguimiento, abordando revisión de OPAs, socialización de avances y ajustes finales de la estrategia. Adicionalmente, se formularon sugerencias de navegación del portal, se recordó el registro oportuno de estrategias por su impacto en FURAG."

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

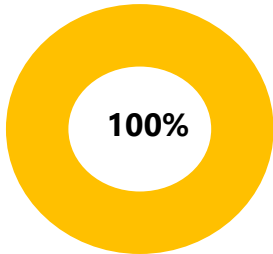


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

"Durante el II semestre de 2025, la Defensora de la SG, participó en la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, en las sesiones realizadas los días 16 de julio, 22 de octubre y 18 de diciembre de 2025. En estos espacios se revisó el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, incluyendo el seguimiento a los planes de acción, estrategias y compromisos definidos, así como su articulación con los instrumentos de planeación institucional. Igualmente, se analizaron aspectos relacionados con la coordinación interdependencial y la incorporación de un enfoque de servicio centrado en las personas. Desde la Mesa Técnica, la Defensora formuló recomendaciones orientadas a fortalecer la implementación progresiva del Modelo, mejorar los mecanismos de seguimiento y consolidar esta instancia como un escenario clave para la coordinación, el control y la mejora continua del relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración Distrital.

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

"Durante el II semestre de 2025, la Defensora participó en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, fortaleciendo la articulación técnica y el seguimiento a la gestión del servicio. En la sesión ordinaria del 28/08/2025 se revisaron avances del modelo de canales presenciales, Portal Bogotá y Bogotá Te Escucha, los resultados del FURAG 2024 y los informes del Defensor del primer semestre, identificando oportunidades de mejora en claridad técnica e indicadores.

En la sesión extraordinaria del 11/12/2025 se anunció la incorporación de los Defensores como invitados permanentes y la solicitud formal de sus informes del segundo semestre, reforzando el seguimiento intersectorial. A partir de estos espacios, la Defensora recomendó priorizar la calidad de las respuestas, fortalecer el uso de indicadores y consolidar mesas técnicas con Planeación para racionalizar trámites y optimizar la oferta, contribuyendo a una atención más oportuna y centrada en las personas."