

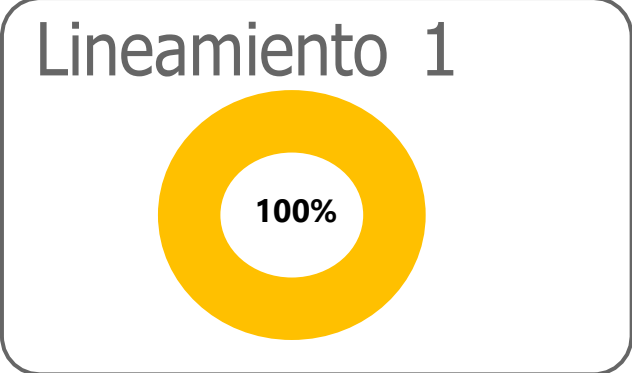
Defensor de la Ciudadanía

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.

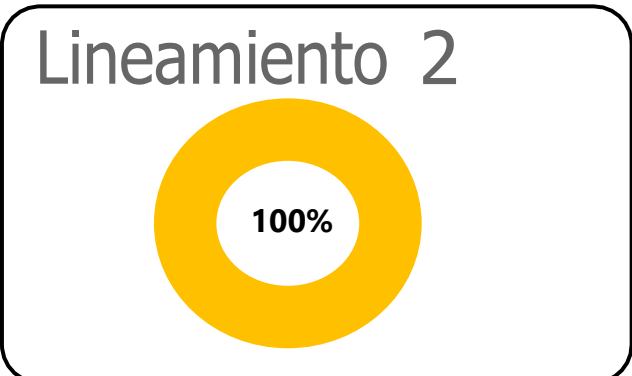


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026 se identificaron como compromisos prioritarios de la Secretaría General en materia de servicio a la ciudadanía: i) culminar el cierre y la transición de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante CONPES D.C. 03 de 2019; ii) poner en marcha la nueva Política Pública 2026–2035, aprobada mediante CONPES D.C. 42 del 28 de mayo de 2026; y iii) fortalecer los mecanismos de seguimiento, coordinación y evaluación. Para apoyar esta transición se realizaron el lanzamiento institucional y dos jornadas de socialización los días 12 y 17 de junio, y se definió con la Secretaría Distrital de Planeación y la Oficina Asesora de Planeación la ruta para el cierre de la política anterior y el reporte del primer semestre.

El análisis de la política 2019 evidenció oportunidades de mejora: de 48 productos, 15 (31 %) cerraron por cumplimiento anticipado y 11 (23 %) continuaban activos pese a haber alcanzado su meta; adicionalmente, 29 de los 33 productos vigentes en 2026 (88 %) eran principalmente de gestión. También se observó que 5 de 7 indicadores de resultado (71 %) dependían de fuentes externas, una de ellas suspendida desde 2022. Se recomienda priorizar metas orientadas a resultados, asegurar fuentes de información sostenibles y reforzar la coordinación entre responsables para facilitar el seguimiento y la toma de decisiones.

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

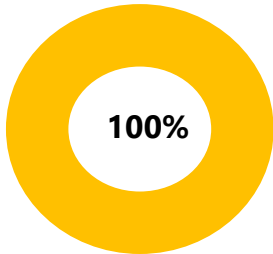
Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría General avanzó en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía mediante la aprobación de la “Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamiento Integral con la Ciudadanía 2026”. La Estrategia articula las políticas de Servicio a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y define actividades, responsables, productos y mecanismos de seguimiento.

La Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía se consolidó como espacio de articulación y seguimiento, y se dispuso una matriz para reportar avances, alertas y compromisos. De manera complementaria, la Subsecretaría desarrolló siete jornadas de asistencia técnica y fortalecimiento de capacidades, con 1.446 participantes de 64 entidades distritales, en temas de gobernanza, participación, accesibilidad, lenguaje claro, innovación y seguimiento.

Se recomienda mantener el seguimiento periódico de la Estrategia, concentrar el monitoreo directo en las acciones que no estén incorporadas en otros planes institucionales, consolidar evidencias homogéneas de avance y fortalecer la articulación entre las áreas responsables de las cuatro políticas de relacionamiento.

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

La información disponible evidencia apropiación presupuestal para el desarrollo de acciones asociadas al relacionamiento con la ciudadanía, tanto mediante gastos de funcionamiento como a través de proyectos de inversión. Para la gestión específica de servicio a la ciudadanía, el principal referente es el proyecto 8129 “Optimización del Servicio a la Ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.”, con una apropiación de \$12.095.516.000. Cabe indicar que este proyecto de inversión, si bien apalanca la inversión para mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con la Secretaria General, tiene un alcance distrital, dado que está también orientado al acompañamiento en temas de mejora y optimización de oferta institucional distrital, así como de los canales que la agregan para todo el distrito.

Al cierre del primer semestre se registraron compromisos por \$7.124.422.720, equivalentes al 58,90 % de la apropiación, y giros por \$1.910.238.927, correspondientes al 15,79 %. La Secretaría General también reporta acciones relacionadas con el fortalecimiento institucional, comunicación, innovación y servicio, con los siguientes proyectos vinculados:

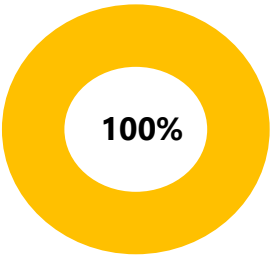
- 8094: Fortalecimiento de capacidades institucionales y de la sociedad civil para la implementación del acuerdo de paz, la memoria, y los derechos de las víctimas del conflicto armado en Bogotá D.C.
- 8098: Optimización de la gestión integral de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C
- 8115: Fortalecimiento de la cultura en los actores públicos y privados en integridad y estado abierto que mejore la gobernanza en Bogotá D.C
- 8116: Fortalecimiento de la comunicación pública para que la ciudadanía conozca las acciones, planes, programas y proyectos que adelanta la administración distrital Bogotá D.C.
- 8117: Fortalecimiento del Ecosistema de Innovación Pública de Bogotá para mejorar la confianza ciudadana, el valor público y el gobierno colaborativo en Bogotá D.C.

Ahora bien, estos proyectos de inversión guardan, al igual que el 8129, un alcance distrital, dado que la Secretaria General es líder distrital de varias de las políticas MIPG, que hacen parte del relacionamiento con la ciudadanía.

Se recomienda mantener trazabilidad entre las actividades del Modelo, los productos de los proyectos de inversión y la ejecución financiera, de manera que el seguimiento permita verificar no solo la disponibilidad del recurso, sino su contribución efectiva al cumplimiento de metas y resultados de relacionamiento con la ciudadanía.

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

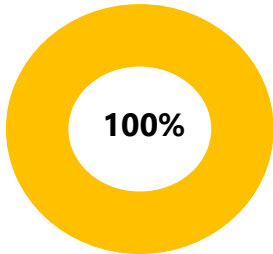
Durante el primer semestre de 2026 se evidenciaron avances en lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos. En lenguaje claro se desarrollaron procesos de capacitación que alcanzaron a 1.259 servidores de 54 entidades distritales, con participación de equipos de la Secretaría General y énfasis en respuestas a PQRSD y contenidos de trámites. Asimismo, se avanzó en la estructuración de una caja de herramientas de lenguaje claro y se realizó un ejercicio de validación al interior de la Secretaria General con la Oficina Asesora de Planeación y la Imprenta Distrital, analizando la OPA "Impresión de Artes Gráficas para las entidades del Distrito Capital".

En accesibilidad, la estrategia “Cuidadores de la Confianza” y las jornadas “Miércoles de Servicio” abordaron accesibilidad comunicativa, digital y física con enfoques diferencial y de género. Adicionalmente, en articulación con el PNUD, se capacitaron 57 servidores de la Red CADE y se produjeron 14 videos accesibles.

Se recomienda continuar incorporando criterios de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos como parte de la revisión regular de contenidos, trámites y canales de la Secretaría General, y mantener acciones de cualificación y validación con usuarios para verificar su aplicación efectiva.

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

Lineamiento 2

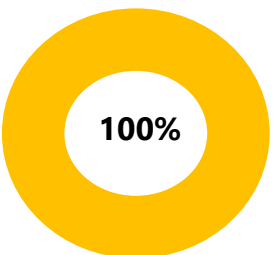


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En cumplimiento de la Directiva Conjunta 005 de 2023, durante el primer semestre de 2026 la Secretaría General realizó 22 acciones de difusión para promover el uso de canales oficiales de denuncia por presuntos actos de corrupción. Estas acciones incluyeron 5 publicaciones en carteleras digitales, 5 piezas audiovisuales proyectadas en el Video Wall y 12 publicaciones en redes sociales institucionales: 4 en Instagram, 3 en Facebook y 5 en X. Las piezas orientaron a la ciudadanía sobre canales seguros y disponibles para presentar denuncias, entre ellos la Línea 195, Bogotá Te Escucha, correo electrónico, botón anticorrupción y puntos de atención de la Red CADE (<https://x.com/secgeneralbog/status/2079923578900750466?s=46&t=37ro1lvn6T-ewbYEdOp6w>). Esta divulgación contribuye a hacer visibles mecanismos de reporte y a reforzar condiciones de acceso y confianza. Se recomienda mantener una divulgación periódica y homogénea de estos canales, verificar que la información sobre protección de identidad, confidencialidad y tratamiento de denuncias sea clara y accesible, y realizar seguimiento a la actualización de contenidos cuando se modifiquen lineamientos o canales institucionales.

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

Lineamiento 3

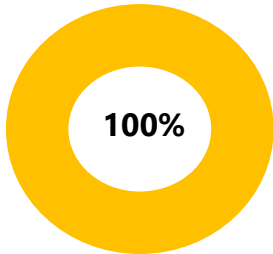


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026 se realizó seguimiento a la gestión de peticiones de la Secretaría General en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. En el periodo se registraron 29.045 peticiones y 1.703 fueron gestionadas con respuesta definitiva por dependencias de la Secretaría General. De estas, 15 presentaron gestión extemporánea, equivalente aproximadamente al 0,88 % de las respuestas definitivas reportadas. El tiempo promedio de respuesta informado fue de 7,69 días hábiles. A partir de los informes mensuales se formularon recomendaciones a las dependencias con casos extemporáneos, dirigidas a fortalecer el control de términos, el seguimiento a cierres y la entrega de respuestas claras y oportunas. Además, se remitieron alertas quincenales sobre peticiones próximas a vencer, vencidas, gestiones extemporáneas y casos asociados a actos administrativos. Se recomienda mantener el esquema preventivo de alertas, focalizar acompañamientos en las dependencias con recurrencia y revisar periódicamente la calidad de las respuestas, además de la oportunidad.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La información disponible para el primer semestre de 2026 permite profundizar principalmente en el escenario de acceso a información y gestión de peticiones. La Secretaría General gestionó 1.703 peticiones con respuesta definitiva; 15 presentaron gestión extemporánea y se concentraron en cuatro dependencias: Oficina de la Consejería Distrital de Comunicaciones, Subdirección de Imprenta Distrital, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección de Talento Humano. Para prevenir incumplimientos se emitieron alertas quincenales sobre vencimientos, extemporaneidad, actos administrativos y peticiones en curso. También se inició el alistamiento del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación 2.0, con transferencia metodológica, apropiación de herramientas, prueba piloto y estandarización de criterios de satisfacción y experiencia; el 19 de marzo se realizó una sesión con dependencias de la Secretaría General. Como recomendación, se propone consolidar una lectura integrada de los cuatro escenarios del Modelo de Relacionamento, incorporando junto con las PQRSD información sobre trámites y servicios, participación, rendición de cuentas y acceso a información, para identificar problemáticas transversales y priorizar acciones de mejora.

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

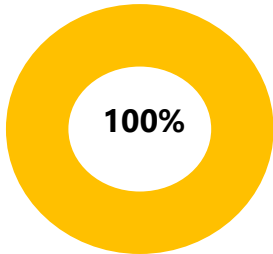


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante el periodo evaluado no se registraron cambios en la designación de la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría General. La función continuó a cargo de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, Guiomar Adriana Vargas Tamayo, manteniéndose como canal de contacto el correo institucional gvargas@alcaldiabogota.gov.co

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

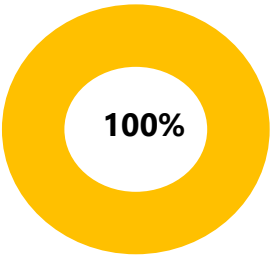


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026 se realizó seguimiento a las acciones de divulgación institucional orientadas a dar a conocer derechos, deberes y canales de interacción con la Administración Distrital. Se evidenciaron al menos 20 acciones de comunicación, entre afiches impresos, carteleras digitales, piezas audiovisuales en Video Wall y contenidos en redes sociales institucionales, con más de 1.000 visualizaciones reportadas. Las acciones promovieron canales como Portal Bogotá, Red CADE, Línea 195 y Bogotá Te Escucha, facilitando a la ciudadanía información sobre alternativas de atención y relacionamiento. Este esfuerzo se complementó con contenidos relacionados con acceso, orientación y uso de los canales institucionales. Se recomienda mantener una programación periódica de piezas que integre en un mismo mensaje derechos, deberes y canales disponibles, aplicar criterios de lenguaje claro y accesibilidad en todos los formatos, y revisar métricas de alcance y comprensión para ajustar la estrategia de divulgación según las necesidades de los grupos de valor.

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

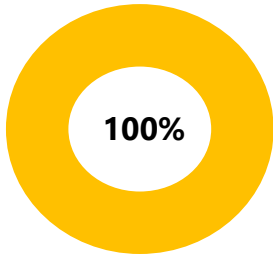


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 se promovió la cualificación de servidores y colaboradores de la Secretaría General mediante 44 sesiones de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio. Participaron 322 personas, con un total de 640 asistencias acumuladas, dado que algunos participantes acudieron a más de una sesión. Las temáticas incluyeron protocolos de servicio a la ciudadanía, tendencias del servicio, comunicación efectiva y lenguaje claro, gestión de peticiones ciudadanas, curso virtual de servicio a la ciudadanía, Pre-feria A Tu Servicio, exploración del ser en el servicio, Expertos del Servicio, Comunidad de Práctica y Feria de Servicio a la Ciudadanía. Estas actividades evidencian una oferta sostenida de fortalecimiento de capacidades. Se recomienda continuar priorizando contenidos asociados con experiencia ciudadana, enfoque diferencial, accesibilidad, gestión de peticiones y aplicación práctica de protocolos, y complementar el registro de asistencia con mecanismos de evaluación de apropiación y transferencia al puesto de trabajo.

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

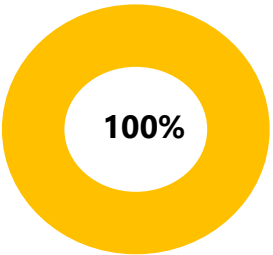


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el primer semestre de 2026 se promovió la participación de servidores y colaboradores de la Secretaría General en una sesión de Entrenamiento en Gestión de Peticiones en Lenguaje Claro, con asistencia de 14 personas. La actividad estuvo orientada a fortalecer la capacidad institucional para gestionar solicitudes ciudadanas con criterios de claridad, comprensión y calidad de la respuesta, en articulación con los lineamientos de Bogotá Te Escucha. Se recomienda ampliar progresivamente la participación de las dependencias que gestionan mayores volúmenes de peticiones o presentan alertas de oportunidad y calidad, y articular estos espacios con los hallazgos de los informes mensuales de PQRS, de manera que la cualificación responda a necesidades concretas identificadas en la gestión.

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

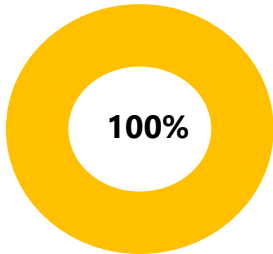


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Secretaría General, a través de los servicios asociados a la Red CADE, mantuvo atención presencial, virtual y telefónica, con una disponibilidad acumulada reportada del 99,89 %. El consolidado informa 2.093.819 interacciones. Entre los datos desagregados se registran 1.450.874 interacciones presenciales, 443.693 en Bogotá Te Escucha y 109.252 en la Línea 195. Como acción de modernización, se avanzó en el direccionamiento de peticiones mediante inteligencia artificial: 18.305 peticiones fueron direccionadas hacia nueve entidades, con un tiempo promedio de 56 segundos. También se reporta el desarrollo de un asistente para consultas frecuentes. Adicionalmente, se puso en funcionamiento CADE Exprés, un nuevo punto de autoconsulta que permite a la ciudadanía gestionar sus trámites de forma más rápida, autónoma y sencilla. Este módulo integra en un solo espacio la Línea 195, los servicios digitales del Distrito y la atención presencial, facilitando la consulta de información, la impresión de documentos, el agendamiento de turnos y la conexión directa con asesores. En esta primera fase, CADE Exprés entra en operación en cinco puntos: SuperCADE Américas, Suba, Bosa, 20 de Julio y CAD. Se recomienda continuar fortaleciendo la integración y monitoreo de canales, avanzar en la Fase III de IA con nuevas entidades, mesa de ayuda, tablero de control y alertas, y mantener mecanismos de medición de disponibilidad, calidad y experiencia ciudadana por canal.

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

Lineamiento 2

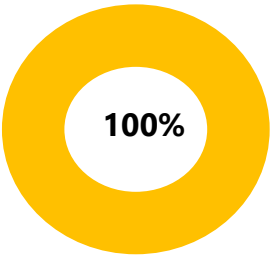


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 se acompañó técnicamente la elaboración del proyecto de decreto que modifica el artículo 399 del Decreto Distrital 640 de 2025, con el propósito de reducir de cinco a cuatro días hábiles el término para que la Subdirección de Imprenta Distrital emita la viabilidad técnica de solicitudes de producción de piezas gráficas impresas. La acción busca simplificar el procedimiento y se encuentra vinculada con la estrategia de racionalización registrada por la Secretaría General en el SUIT. El acompañamiento se concentró en revisar la coherencia del proyecto y su exposición de motivos frente a los criterios metodológicos de simplificación y optimización de trámites. Se recomienda incorporar en el siguiente seguimiento un inventario actualizado de trámites y OPA, su nivel de digitalización y acciones pendientes para verificar integralmente el cumplimiento del lineamiento.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

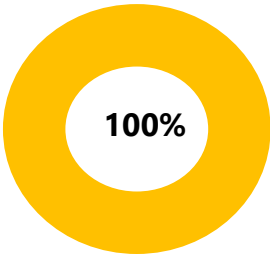


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía participó en las sesiones de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía realizadas el 25 de marzo y el 10 de junio de 2026. En estos espacios se presentó la aprobación de la Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento Integral con la Ciudadanía 2026, se socializó la herramienta de seguimiento a la Estrategia y se revisaron avances del primer semestre. También se presentó la nueva Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante CONPES D.C. 42 de 2026. La participación permitió formular recomendaciones para fortalecer la implementación progresiva del Modelo, mejorar los mecanismos de seguimiento y consolidar la Mesa como espacio de coordinación entre las áreas responsables de las políticas de relacionamento. Se recomienda mantener una agenda periódica de seguimiento, registrar compromisos y responsables por sesión y utilizar la Mesa para escalar alertas que requieran decisiones de articulación institucional.

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 primer semestre de 2026, la Defensora de la Ciudadanía participó como invitada en la sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el 26 de febrero. En la sesión se presentaron los resultados de los informes de gestión correspondientes al segundo semestre de 2025, los principales retos identificados y el Plan de Acción de la Comisión para 2026. Esta participación facilitó la articulación de la Secretaría General con la agenda distrital de servicio a la ciudadanía y permitió conocer prioridades, compromisos y retos comunes para la vigencia. Se recomienda mantener la participación activa en las sesiones de la Comisión, dar seguimiento a los compromisos que involucren a la entidad y utilizar este espacio para presentar alertas, buenas prácticas y necesidades de coordinación que incidan en la experiencia de la ciudadanía.