



# Informe de la Defensora de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno

Segundo semestre 2022



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



## **Informe del Defensor de la Ciudadanía**

Secretaría Distrital de Gobierno

Segundo semestre 2022

## **Subsecretaría de Gestión Institucional**

Defensora de la Ciudadanía

Martha Liliana Soto Iguarán

## **Equipo Técnico**

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

Yesenia Patiño Figueroa

Aleyda Ayala Chavarría

Santiago Rafael Poveda Quintero

Hansel Fernando Pinillos Hernández

Bogotá, D.C., Enero de 2023

## Tabla de contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano en el marco de sus funciones ....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía .....</b>	<b>8</b>
1.1.1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.....	8
1.1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	21
1.1.3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. ....	23
1.1.4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.....	28
1.1.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.....	31
1.1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	34
<b>1.2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.....</b>	<b>34</b>
1.2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política .....	34
1.2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	36
1.2.3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía .....	39
1.2.4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía. ....	41
1.2.5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.....	44
<b>1.3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad .....</b>	<b>44</b>

**1.4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general ..... 48**

- 1.4.1. 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. .... 49
- 1.4.2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción ..... 51
- 1.4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía. .... 53
- 1.4.4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad. .... 53
- 1.4.5. Promover y dar a conocer su rol como garante de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. 54

**1.5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos..... 55**

- 1.5.1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.....56
- 1.5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....56
- 1.5.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales. .... 57
- 1.5.4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha..... 57

**1.6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital ..... 57**

**1.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas..... 58**

- 1.7.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio ..... 58
- 1.7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía..... 60

**Conclusiones y recomendaciones..... 60**

**Índice de tablas**

Tabla 1. Relación de documentación interna del proceso SAC actualizada.....10

Tabla 2. Reporte detallado de turnos 2022-II..... 13

Tabla 3. Evaluación a la calidad y calidez de las respuestas ..... 13

Tabla 4. Cronograma de capacitaciones en lengua de señas colombiana ..... 16

Tabla 5. Resumen trámites y servicios en línea ..... 21

Tabla 6. Seguimiento Plurianual a la ejecución presupuestal de proyectos asociados a Servicio a la Ciudadanía 2020-2022.....	22
Tabla 7. Ejecución detallada de rubro presupuestal de servicios de mensajería.....	23
Tabla 8 Metas de la PPDSC relacionadas en el PAAC.....	25
Tabla 9. Clasificación de riesgos según monitoreo vigencia 2022.....	26
Tabla 10. Cumplimiento de acciones de mejora Tunjuelito (339).....	31
Tabla 11. Cumplimiento de acciones de mejora Los Mártires (340).....	32
Tabla 12. Cumplimiento de acciones de mejora San Cristóbal (341).....	33
Tabla 13. Total de peticiones para el segundo semestre (recibidas y registradas).....	36
Tabla 14. Seguimiento a contrato interadministrativo de servicio de mensajería.....	38
Tabla 15. Subtemas frecuentes de los derechos de petición.....	46
Tabla 16. Porcentaje de atención oportuna por dependencia y subtema.....	46
Tabla 17. Cumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a los derechos de petición.....	47
Tabla 18. Cumplimiento Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana.....	47

### Índice de Gráficas

Gráfica 1. Índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo del sistema	14
Gráfica 2. Cumplimiento de espacios idóneos en puntos de atención a la ciudadanía.....	19
Gráfica 3. Oficios y memorandos gestionados por la Defensora de la Ciudadanía.....	37
Gráfica 4. Comportamiento de peticiones por mes - cumplimiento Decreto 371 de 2010.....	45
Gráfica 5. Comportamiento días promedio de gestión PQRS por mes.....	45
Gráfica 6. Compilación de buenas prácticas.....	59

### Índice de imágenes

Imagen 1 Tercera Feria Gobierno al territorio.....	17
Imagen 2 Cuarta Feria Gobierno al territorio.....	18
Imagen 3. Visualización listado maestro.....	29
Imagen 4. Visualización de secciones en la página web de la entidad con criterios de accesibilidad.....	30
Imagen 5. Piezas publicitarias de la estrategia “Gobierno al territorio”.....	31
Imagen 6. Pacto antisoborno.....	43
Imagen 7. Infografía carta de trago digno e información del Defensor.....	50
Imagen 8. Visualización de página web según criterios de accesibilidad.....	54
Imagen 9. Pieza Comunicativa Defensora de la Ciudadanía.....	55

### Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Distribución de Asignación de Turnos en el segundo semestre 2022 nivel central de la SDG y Red CADE.....	12
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## Introducción

La figura del Defensor de la Ciudadanía está reglamentada por el Decreto 847 de 2019 en las entidades y organismos del Distrito Capital, las competencias conferidas a esta figura se enmarcan en la Resolución 1126 del 29 de septiembre de 2017 "Por la cual se delega la función de Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno y las Alcaldías Locales y se deroga la Resolución No 236 de 2016", en cuyo artículo primero de la parte resolutive indica: "Delegar función de Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno y las Alcaldías Locales al servidor público que ejerza el empleo de Subsecretario de Gestión Institucional, o quien haga sus veces".

Está en cabeza del Defensor disponer de las medidas administrativas necesarias para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

En el caso de la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG) la ciudadanía podrá acudir a la Defensora de la Ciudadanía cuando:

1. Considere que la SDG no le ha prestado adecuadamente un servicio o una debida atención.
2. Evidencie que sus derechos como usuario han sido vulnerados.
3. No esté de acuerdo con la decisión proferida por la SDG.
4. Evidencie que, en la prestación del servicio se está incumpliendo un deber legal o algunos de los reglamentos internos que rigen los diferentes procedimientos y trámites administrativos.

Por consiguiente, de no ser resuelto un requerimiento de manera oportuna o en caso de que el ciudadano sienta insatisfacción con la respuesta que le ha sido entregada, éste puede acudir al Defensor, quien será el encargado de recibir la petición e impulsar el trámite, ajustándose a la normatividad vigente y de acuerdo con los principios que rigen la función pública.

La intervención de la figura de la Defensora de la Ciudadanía obra en contextos en el que se incumple con los parámetros establecidos por la

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y su normatividad asociada (Decreto 847 de 2019 y el Decreto Distrital 293 de 2021), por tanto, al considerar que los actores del servicio son todos aquellos servidores públicos que hacen parte de una entidad pública, es innegable que la oportuna intervención de la Defensora propenderá por la atención y cumplimiento de la PPDSC.

Igualmente, en interés de lograr el posicionamiento estratégico del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno, se contemplan y ejecutan diversas acciones de fortalecimiento que impactan en la prestación del servicio y que se oponen a posibles errores que se puedan generar en el marco de este ejercicio, como retrasos en la expedición y depuración de documentos a nivel interno, lo que a su vez ocasiona que la radicación de estos se realice de manera extemporánea o incumpla los requisitos mínimos exigidos, dificultando la respuesta y deteriorando la relación entre la administración y la ciudadanía.

Ahora bien, en cumplimiento del Decreto Distrital 189 de 2022 “Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”, como compromiso anticorrupción y en aras de realizar una correcta promoción de las acciones de transparencia por parte de la entidad y el respectivo involucramiento de la ciudadanía como actor clave, la Defensora de la Ciudadanía vela por el correcto funcionamiento de los mecanismos para la denuncia de presuntos actos de corrupción a través de los canales telefónicos o virtuales dispuestos por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Finalmente, es importante señalar que en favor de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, la Defensora ejerce dicha función en el marco de lo establecido por la Ley 2207 de 2022, mediante el cual se deroga lo establecido en los artículos 5° (Ampliación de términos para atender las peticiones) y 6° (Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa) del Decreto 491 de 2020.

Al ser visibles las funciones y acciones desarrolladas por la figura de la Defensora de la Ciudadanía, se fortalecen los esfuerzos encaminados para generar insumos que aporten al proceso de toma de decisiones por parte de la Alta Dirección de la entidad, así como el consecuente posicionamiento de la figura de la Defensora como garante del cumplimiento de los derechos ciudadanos en el marco de su interacción con la institucionalidad distrital.

En consecuencia, el presente Informe de Gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano, cuyo objetivo es presentar las acciones adelantadas por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.



## **Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano en el marco de sus funciones**

La Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno como garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, vela por el cumplimiento de las funciones normativas establecidas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 relacionadas con la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y frente a las cuales se desarrollaron acciones asociadas a la gestión de puntos de atención correspondientes a la Red CADE, actualización de documentos internos que integran el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

### **1.1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**

El proceso de Servicio a la Ciudadanía comprende un despliegue normativo alineado con los lineamientos distritales establecidos y relacionados en la sección introductoria del presente informe. Dar cumplimiento a la normativa vigente reviste especial prioridad porque esto permite a la entidad ofrecer un servicio a la ciudadanía en el marco de la mejora continua bajo principios de respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, entre otros.

Por tanto, para garantizar su cumplimiento, las acciones para ser desarrolladas por la Defensora de la Ciudadanía fueron las detalladas a continuación:

#### **1.1.1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.**

La Defensora de la Ciudadanía de la SDG brindó apoyo, acompañamiento y asesoría al equipo técnico que lidera la implementación de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) en la entidad, en la definición de acciones que facilitaron la óptima implementación de su

plan de acción, evidenciándose los siguientes avances en las metas asignadas:

**a) Meta 1.1.2 de la PPDSC:** Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual.

**Indicador:** Número de acuerdo de nivel de servicios vigente para su participación en el SuperCADE Virtual

La Secretaría Distrital de Gobierno continúa haciendo presencia en los espacios físicos de la Red CADE, a través del Convenio Interadministrativo No. 4220000-1321-2020, suscrito con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. por tres años, dejando a disposición de la ciudadanía su oferta de trámites y servicios bajo los enfoques de género, diferencial, territorial y poblacional.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la Defensora de la Ciudadanía remitió informe de seguimiento a la Supervisión a la Secretaría General de los periodos comprendidos entre los meses de junio y noviembre, dónde se relacionan todas las evidencias que exponen las acciones adelantadas para la correcta prestación del servicio a la ciudadanía, como capacitaciones al personal, mantenimiento a equipos tecnológicos, certificados de confiabilidad de la información publicada en la Guía de trámites y servicios que permiten la divulgación a través del sistema Red CADE.

Producto de lo anterior, la Defensora Ciudadanía quien a su vez desempeña el cargo de Subsecretaria de Gestión Institucional, suscribió con la Secretaría General la cuarta modificación del Acuerdo de Nivel de Servicios al Convenio Interadministrativo mencionado anteriormente, velando por la continuidad de la operación en el modelo multicanal de atención a la ciudadanía, Canal Presencial y Canal Virtual de la Red CADE.

**b) Meta 1.1.3 de la PPDSC:** Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General

**Indicador:** Número de Manuales de Servicio a la Ciudadanía actualizados y vigentes adoptados

En cumplimiento de la Circular No. 055 de 2021 de la Secretaría General, la Defensora de la Ciudadanía verificó que se adelantara la actualización y

publicación, en la página web e intranet, del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDG (SAC-M001 versión 6 vigente desde el 26 de septiembre de 2022), Manual de Atención Diferencial y Preferencial Para Personas Con Discapacidad (SAC- M002 versión 2 vigente desde el 26 de septiembre de 2022), los cuales contemplan los parámetros, lineamientos y protocolos de atención del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

Los anteriores documentos se encuentran publicados para su consulta, así:

- Manual de Atención a la Ciudadanía SDG:  
[http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001\\_v6.pdf](http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001_v6.pdf)
- Manual de Atención Diferencial y Preferencial Para Personas Con Discapacidad:  
[http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002\\_v2.pdf](http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002_v2.pdf)
- Plan de Gestión Institucional:  
[http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/documentos/sig/documentos/Plan/t1\\_planeacion\\_institucional\\_v4.xlsx](http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/documentos/sig/documentos/Plan/t1_planeacion_institucional_v4.xlsx)

Durante el segundo semestre, la Defensora de la Ciudadanía supervisó la actualización y publicación de los documentos internos asociados al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, meta establecida en el Plan de Gestión Institucional. A continuación se relacionan los documentos normalizados:

Tabla 1. Relación de documentación interna del proceso SAC actualizada

Ítem	Nombre del documento	Código	Publicación	Acceso
1	Formato encuesta de percepción y satisfacción ciudadana	SAC-F010	Actualizado - 24 Jun. 2022	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/formato/sac-f010_v1_0.doc">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/formato/sac-f010_v1_0.doc</a>
2	Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía	SAC-P001	Actualizado - 27 Sep. 2022	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p001_v5.pdf">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p001_v5.pdf</a>

Ítem	Nombre del documento	Código	Publicación	Acceso
3	Caracterización del proceso	SAC-C	Actualizado - 26 Oct. 2022	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/caracterizaciones/sac-c_v2.pdf">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/caracterizaciones/sac-c_v2.pdf</a>
4	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad	SAC-M002	Actualizado - 26 Sep. 2022	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002_v2.pdf">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002_v2.pdf</a>
5	Manual de Atención a la Ciudadanía	SAC-M001	Actualizado - 26 Sep. 2022	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001_v6.pdf">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001_v6.pdf</a>
6	Procedimiento para la recepción, registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados	SAC-P002	Actualizado - 26 Sep. 2022	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p002_v4_0.pdf">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p002_v4_0.pdf</a>
7	Manual caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	SAC-M003	Actualizado - 29 Dic. 2022	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m003_v2.pdf">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m003_v2.pdf</a>
8	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	SAC-F009	Actualizado - 29 Dic. 2022	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/formato/sac-f009_v2.xlsx">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/formato/sac-f009_v2.xlsx</a>

Fuente: Elaboración propia

**c) Meta 1.1.5 de la PPDSC:** Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales

**Indicador:** Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales

Con el fin de implementar acciones que fortalezcan la confianza de la ciudadanía frente a los servicios prestados y en general, a la visión que se

proyecta de la Secretaría Distrital de Gobierno, se realizó un análisis de la percepción ciudadana con el fin de obtener información sobre las fortalezas y debilidades en la Entidad, obteniendo un informe mensual que se socializa con las dependencias del nivel central y local de la SDG.

De esta acción se evidencia el 100% de cumplimiento de las acciones definidas para esta meta, obteniendo una calificación de 4.3 sobre 5.0 en percepción ciudadana con un peso porcentual de 86% con 4.646 encuestas aplicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

- d) Meta 2.1.3 de la PPDSC:** Sistema de asignación de turnos implementado en los puntos de atención definidos  
**Indicador:** Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos

Con el fin de dar cumplimiento a esta meta, la Defensora de la Ciudadanía realizó el correspondiente seguimiento, evidenciando que se garantizó la atención a 4.428 ciudadanos obteniendo un avance del 41% correspondiente a 13 de los 32 puntos físicos donde presta servicio la Secretaría Distrital de Gobierno y que a su vez cuentan con el Sistema de Asignación de Turnos (SAT).

Ilustración 1. Distribución de Asignación de Turnos en el segundo semestre 2022 nivel central de la SDG y Red CADE



Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte Sistema Asignación de Turnos II Semestre 2022

De acuerdo con la anterior gráfica se puede evidenciar que, respecto a los turnos cancelados o abandonados, la mayor proporción corresponde a aquellos que fueron cancelados (339), mientras que aquellos que fueron abandonados corresponden a un total de (161).

Tabla 2. Reporte detallado de turnos SDG 2022-II

Descripción	Número
Turnos expedidos	2.845
Turnos atendidos	2.691
Turnos menores al tiempo	5
Turnos no atendidos	149
Atenciones generadas	3.011
Atenciones efectuadas	2.692
Atenciones menores al tiempo	5
Atenciones no efectuadas	314
Servicios generados	3.007
Servicios efectuados	2.902
Servicios menores al tiempo	105
<b>Total turnos atendidos</b>	<b>2.696</b>

Fuente: Elaborado con base en el Reporte Sistema Asignación de Turnos (2022)  
Fecha de corte: 1 de julio al 31 de diciembre

- e) Meta 3.1.2:** Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.  
**Indicador:** Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá emitió el resultado de la evaluación a la calidad de las respuestas a la Defensora de la Ciudadanía, quien realiza el seguimiento en acompañamiento del equipo del Servicio a la Ciudadanía, a las acciones de mejora continua que deben aplicarse a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

Tabla 3. Evaluación a la calidad y calidez de las respuestas

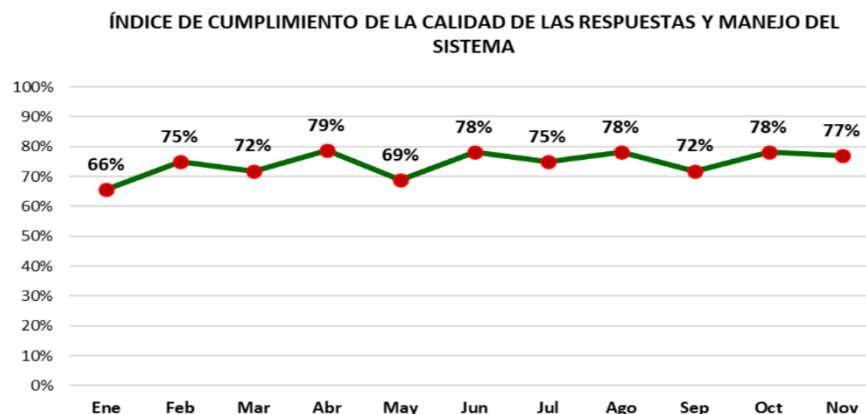
Mes	% Cumplimiento de Calidad y Calidez
<b>Julio</b>	75%
<b>Agosto</b>	78%
<b>Septiembre</b>	72%

Mes	% Cumplimiento de Calidad y Calidez
Octubre	78%
Noviembre	77%
Diciembre *	76%

Fuente: Elaborado con base en la información reportada por la Secretaría General. (\*) Porcentaje proyectado

En el informe emitido por Secretaría General, se señala que, para la vigencia 2022 la SDG obtuvo un 76% en el Índice de cumplimiento acumulado respecto del indicador “Porcentaje de respuesta a peticiones ciudadanas” atendiendo a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Gráfica 1. Índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo del sistema



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá  
Fecha de corte: Noviembre de 2022

**f) Meta 3.1.4:** Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.

**Indicador:** Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.

Adoptando la Circular No. 007 del 22 de julio de 2019, la Defensora de la Ciudadanía ha dado continuidad a la recomendación y buena práctica relacionada con la implementación, uso y apropiación del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO como herramienta institucional de

seguimiento a derechos de petición en interoperabilidad con la plataforma Bogotá Te Escucha, lo cual permite a la entidad, a nivel interno, realizar traslados, depurar usuarios o realizar seguimiento al estado de gestión de las peticiones elevadas ante la SDG.

Como muestra de lo anterior, en el segundo semestre del 2022 se adelantó un desarrollo evolutivo que permite realizar el traslado de los seguimientos a los derechos de petición cuando este se encuentra en la misma bandeja de quien crea la solicitud, situación que se desenlaza en la transparencia de la gestión en tanto la persona que realiza el seguimiento y cierre de la petición es distinta a quien lo crea. Por otro lado, a nivel externo permite la integración de la plataforma y del Sistema Distrital de Gestión de peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Producto de la implementación de las anteriores acciones, se cumplió en un 100% el indicador asociado con los Sistemas de Gestión Documental.

Es importante mencionar que la interoperabilidad descrita anteriormente permite que las peticiones recibidas por el aplicativo Bogotá te Escucha y gestionadas a través del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, se realicen de forma automática los cierres por parte de cada uno de los servidores y colaboradores del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía para cada caso particular; de esta forma, las acciones que se llevan a cabo en el aplicativo de Gestión Documental de la entidad ORFEO, se reflejan de manera sincronizada e inmediata en el aplicativo Bogotá Te Escucha.

**g) Meta 3.1.7:** Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva.

**Indicador:** Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del Centro de Relevo de MINTIC para atender a la población con discapacidad auditiva.

- **Cualificación en lengua de señas**

Con el fin de fortalecer los conocimientos del equipo y del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la entidad, así como garantizar la



efectiva calidad del servicio y satisfacer de forma completa y eficaz los requerimientos y necesidades de las y los usuarios de la Entidad, la Defensora de la Ciudadanía definió como iniciativa, la cualificación de los servidores públicos y colaboradores a través de la Capacitación “Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lengua de Señas Colombiana” brindada por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. En este sentido, se proyectó cronograma y se realizó invitación a estas jornadas mediante memorandos dirigidos a los Alcaldes locales, habilitándose los siguientes espacios:

Tabla 4. Cronograma de capacitaciones en lengua de señas colombiana

Ítem	Día	Fecha	Modalidad y lugar Presencial	Hora de inicio	Hora de finalización
1	Martes	5/07/2022	<b>Presencial</b> Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74	07:30: a. m.	10:30: a. m.
2	Jueves	7/07/2022	<b>Presencial</b> Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.

Fuente: Elaboración propia.

Producto de estas jornadas, se evidenció un cumplimiento del 100% promedio acumulado de avance del indicador por cualificación de los servidores e implementación del Centro de Relevamiento de MINTIC para los treinta y dos (32) puntos donde brinda atención presencial la Secretaría Distrital de Gobierno.

- **Ferías de servicios “Gobierno al Territorio”**

La Secretaría Distrital de Gobierno en el marco de la atención a la ciudadanía con carácter incluyente, adelantó ferias de servicio itinerantes “Gobierno al Territorio”, dirigidas a personas con discapacidad y a la ciudadanía en general, para brindarles orientación y acceso a la oferta de trámites y servicios de las diferentes entidades que participan en este espacio. Para el segundo semestre, se realizaron dos (2) ferias en (parque

Plaza España localidad de Mártires y parque Cayetano Cañizales localidad Kennedy), en las que participaron doce (12) entidades<sup>1</sup> y se beneficiaron 164 ciudadanos:

Imagen 1. Tercera Feria Gobierno al territorio



<sup>1</sup> Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Técnica Distrital De Discapacidad, IDRD, Secretaría Distrital De Integración Social, Secretaría De Planeación, Secretaría De Hacienda, Secretaría De Salud, Registraduría Nacional Del Estado Civil, Unidad De Mantenimiento Vial, Casa De La Justicia Móvil, IDPYBA, Emprendimientos Privados de la Localidad.

Imagen 2 Cuarta Feria Gobierno al territorio



- **Franja Horario de Interpretación de Lengua de Señas**

Ahora bien, con el propósito de prestar atención diferencial respecto de las personas con discapacidad auditiva, la Defensora de la Ciudadanía impulsó la iniciativa de prestar el servicio de interpretación de lengua de señas todos los viernes en el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno en una franja horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., convirtiéndose así en una franja horaria a través de la cual se proporciona orientación al ciudadano y se da a conocer la oferta institucional de trámites y servicios.

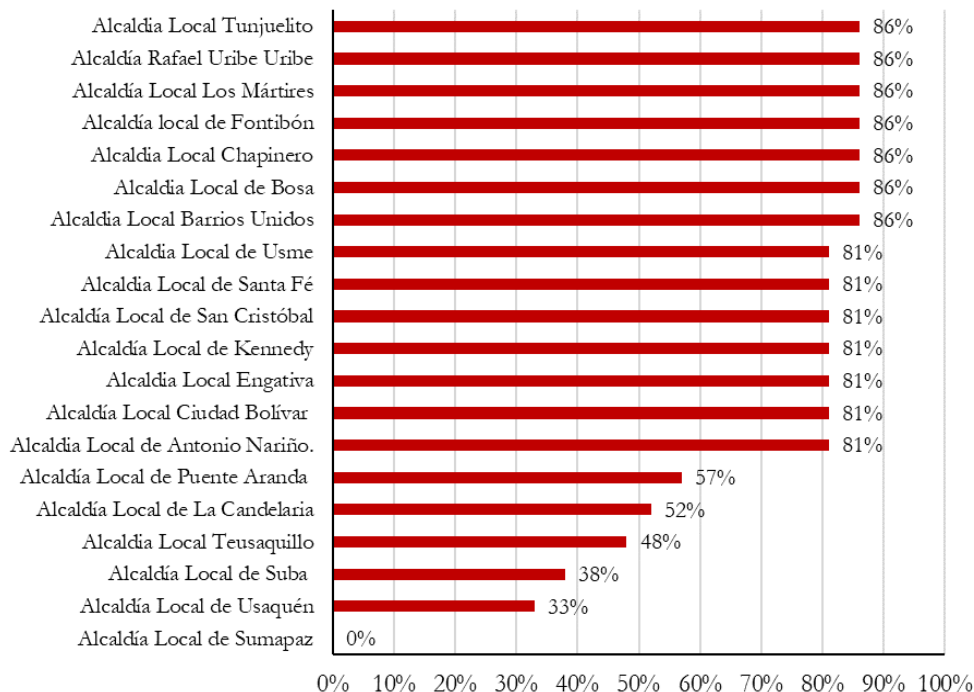
Ver enlace: <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>

**h) Meta 5.1.1:** Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía.

**Indicador:** Número de Entidades Distritales con avance de 100% en el seguimiento a la implementación de criterios de infraestructura y disposición de espacios en sus puntos de atención definidos para intervención.

La Defensora de la Ciudadanía recomendó como acción correctiva, realizar visitas de verificación y cumplimiento a la idoneidad de los espacios a los puntos de atención de las 19 Alcaldías Locales, con el fin de garantizar que, la disponibilidad de la infraestructura física de la Secretaría Distrital de Gobierno sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio de todas las personas y en especial, de los grupos poblacionales con atención preferencial o diferencial según sea el caso particular. Dando como resultado el siguiente cumplimiento:

Gráfica 2. Cumplimiento de espacios idóneos en puntos de atención a la ciudadanía



Fuente: Elaborado con base en Matriz Criterios Espacio Idóneos II Semestre 2022

Con corte al 31 de diciembre de 2022, se avanzó en un 70% en el indicador de acuerdo con la línea base promedio de cumplimiento al formato *Criterios Espacios Idóneos*; correspondiente al reporte de 19 alcaldías locales; esto debido a que, en la Alcaldía local de Sumapaz, la atención a la ciudadanía se brinda solo por los canales virtual y telefónico.

De lo anterior se cuenta con registro fotográfico de los puntos físicos de atención a la ciudadanía ubicados en las Alcaldías Locales, el cual se obtuvo vía correo institucional, remitiendo la solicitud de información a cada una de éstas sobre el cumplimiento de los criterios espacios idóneos. Las Alcaldías locales que suministraron esta información fueron: Chapinero, Santa Fe, Puente Aranda, Engativá, Barrios Unidos, Tunjuelito, San Cristóbal, Teusaquillo, Usaquén, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Fontibón Kennedy, Sumapaz, Usme, Mártires, La Candelaria, Antonio Nariño, Rafael Uribe; dando cumplimiento a la medida de aislamiento preventivo atendiendo la emergencia sanitaria COVID19, el seguimiento se está realizando de forma virtual y visitas aleatorias a los puntos de atención a la ciudadanía.

**i) Meta 7.1.5:** Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno.

**Indicador:** Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados.

En cumplimiento de la estrategia de virtualización de trámites, la Defensora de la Ciudadanía propuso que dentro del componente de racionalización de trámites se adelantara para este semestre el asociado al componente tecnológico del OPA<sup>2</sup> denominado *Acompañamiento a la movilización y protesta social*.

Lo anterior con el fin de garantizar que, con 48 horas de anticipación, la Secretaría Distrital de Gobierno y demás entidades competentes, según

---

<sup>2</sup> Otro procedimiento administrativo (OPA): Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad. Ver definición en: <https://bit.ly/3XvUIDf>.

las características de la protesta social, pueda brindar acompañamiento oportuno para la garantía del ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

Por otro lado, se evidencia el cumplimiento del 100% de los trámites virtualizados de acuerdo con el indicador de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno, tal que, en lo corrido del semestre se logró un beneficio económico para la ciudadanía de \$289.062.000 del 1º de julio al 31 de diciembre de 2022, por costos de desplazamiento, al no tener que realizar estos trámites de manera presencial, contando de esta forma con la facilidad de solicitar el certificado de residencia y los certificados de propiedad horizontal de forma 100% virtual. Durante el segundo semestre 2022, se registraron las siguientes solicitudes y/o peticiones en línea:

- 45.427 certificados de residencia.
- 1.750 inscripciones de propiedad horizontal.
- 4.565 inscripciones o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal.
- 2.797 registros en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia.

Tabla 5. Resumen trámites y servicios en línea

Mes	C. R.	Inscripción P. H.	Extinción P. H.	Peticiones registradas en línea	Ahorro del mes (\$)
<b>Julio</b>	8.662	323	0	405	49.767.000
<b>Agosto</b>	8.847	282	0	448	50.758.100
<b>Septiembre</b>	9.145	1	0	551	51.394.100
<b>Octubre</b>	8.163	477	1	572	48.828.900
<b>Noviembre</b>	6.010	672	0	529	38.218.300
<b>Diciembre</b>	4.600	4560	0	292	50.095.600
<b>TOTAL II SEMESTRE 2.022</b>					<b>289.062.000</b>

Fuente: Elaboración propia

C.R.: Certificados de Residencia | P.H.: Propiedad Horizontal

### 1.1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

La Defensora de la Ciudadanía realizó el seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión a través de los informes y tableros de control, evidenciándose que la entidad ejecutó el presupuesto en el marco de la Dimensión 5 “Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”, por medio del Proyecto de Inversión No. 7800 denominado “Fortalecimiento de la capacidad y gestión institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno”, en la Meta Proyecto de “Implementar 1 estrategia de servicio a la ciudadanía”. En consecuencia, como se observa en la siguiente tabla, no solo se cuentan con recursos suficientes que garantizan de la interacción de la ciudadanía con la entidad, sino que además continúa la ejecución de éstos para el cuatrienio 2020-2024.

Tabla 6. Seguimiento Plurianual a la ejecución presupuestal de proyectos asociados a Servicio a la Ciudadanía 2020-2022

Tipo anualización meta	Constante	Vigencia	2020	2021	2022
		Prog.	1	1	1
		%Prog.	100%	100%	100%
Unidad de medida meta	Número	Ejec.	1	1	1
		% avance	100%	100%	100%
		% cumplimiento	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Igualmente, con el propósito de fortalecer el recurso humano, se incrementó el número de colaboradores del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, integrado por un (1) Profesional Especializado Código 222 Grado 24 – líder del proceso, un (1) Profesional Universitario Código 219 Grado 12, quienes hacen parte de las veinticuatro (24) personas de planta de dicha oficina, y por treinta y tres (33) contratistas de apoyo a la gestión.

Por otra parte, la Defensora de la Ciudadanía vigila de manera permanente la correcta prestación el servicio de mensajería, correo certificado y operación del Centro de Documentación e Información (CDI) para el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno. De lo anterior, nace la necesidad suscribir el Contrato Interadministrativo con la empresa de Servicios Postales Nacional S.A., con duración de 20 meses para garantizar que el curso y entrega de correspondencia, tanto interna como externa, con la finalidad de no afectar e interrumpir la prestación del servicio y lograr realizar dicha actividad hasta la vigencia de 2023.

Previendo lo anterior, y adoptando el principio de planeación en la entidad, se destinó especialmente para este contrato un rubro presupuestal con vigencias futuras.

Tabla 7. Ejecución detallada de rubro presupuestal de servicios de mensajería

Ejecución detallada de un rubro presupuestal								
3-1-2-02-02-01-0006-001 Servicios de mensajería				Diciembre				
Fecha	Solicitante	No.CDP.	CDP por comprometer	Valor	Observaciones			
			Objeto					
			Total	0				
Fecha	Compromiso Tipo y No	No CDP	No Registro	Compromisos		Valor	Giros	Saldo por Girar
				Objeto	Contratista			
2-ene-22	1320 de 2021	1	1	Solicitud del CDP por vigencia futuras	Servicios postales nacionales SA	792.000.000	581.537.487	210.462.513
				Total		792.000.000	581.537.487	210.462.513

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, en búsqueda del fortalecimiento de los Centros de Documentación e Información (CDI), se actualizó el documento interno denominado *Procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía SAC-P001*. Dicho documento se encuentra normalizado tal como se evidencia en la Tabla 1 de este documento.

### **1.1.3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Dentro del Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Gobierno para el segundo semestre de la vigencia 2022, la Defensora de la Ciudadanía vigiló que las acciones de promoción y aprobación de los planes institucionales y de servicio al ciudadano estuviesen articulados con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía para la ejecución de las metas de la entidad:

#### **a. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022**



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es una herramienta de gestión, cuyo principal objetivo ha sido implementar medidas de prevención, control y seguimiento de los posibles hechos de corrupción que se puedan presentar en la Secretaría Distrital de Gobierno, mediante el establecimiento de parámetros para la generación de alarmas, la toma de decisiones y mitigar los riesgos relacionados a este fenómeno.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, determinando los riesgos, causas, consecuencias y estableciendo las medidas orientadas a controlarlos.
- Implementar la rendición de cuentas de manera permanente, como estrategia de visibilización de la gestión de la entidad y fortalecimiento del control social.
- Fortalecer la participación ciudadana como un proceso de retroalimentación con la comunidad que permita optimizar la gestión y la prestación del servicio a la ciudadanía, mejorando la calidad y accesibilidad de la información, los trámites y servicios de la entidad.
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de generar trámites en línea, simplificándolos, racionalizándolos y automatizándolos para mitigar posibles hechos de corrupción en los trámites y así acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad, de manera simple y con un sistema de información eficiente.
- Establecer acciones orientadas a mejorar la cultura frente al cuidado de lo público por parte de los servidores públicos y contratistas, en un proceso de mejoramiento de la capacidad institucional y de participación con el fin de contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la probidad, el acceso a la información, de manera proactiva entre los diferentes actores.

La Defensora de la Ciudadanía en aras de garantizar que se cumplan las disposiciones normativas referentes al Servicio a la Ciudadanía verificó y promovió que se incluyeran metas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el PAAC:

Tabla 8 Metas de la PPDSC relacionadas en el PAAC

PAAC	PPDSC
Componente 3.4 Gestionar una capacitación sobre Lenguaje Claro para funcionarios de atención al ciudadano	1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General
Componente 3.4. Traducir el manual de atención incluyente al lenguaje claro	
Componente 4.1. Realizar seguimientos periódicos a los Puntos de Atención a la Ciudadanía de las alcaldías locales, para la verificación del cumplimiento de los criterios del formato "Monitoreo a la calidad del servicio - Alcaldías locales" del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	
Componente 4.4 Realizar una capacitación a los servidores y contratistas que trabajan en los puntos de atención al ciudadano del nivel central y las alcaldías locales, sobre temas asociados al mejoramiento del servicio y garantías del acceso a la atención.	3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva
Componente 4.6 Realizar el seguimiento mensual a las encuestas de percepción y satisfacción del servicio que presta la entidad, por los canales presencial, telefónico y virtual, del mes inmediatamente anterior	1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales
Componente 4.2 Realizar seguimientos periódicos al Punto de Atención a la Ciudadanía de Nivel Central, para la verificación del cumplimiento de Accesibilidad a Medios Físicos NTC 6047 de 2013.	5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía

Fuente: Elaboración propia.

La Defensora realizó una revisión periódica de la gestión de riesgos respecto de la primera y segunda línea de defensa, lo anterior, a través de la identificación de materialización de riesgos, el análisis del

comportamiento de los controles que se encuentran asociados en las matrices de riesgos y la relación de planes de mejoramiento formulados para el fortalecimiento institucional relacionados en el componente 1 del PAAC. A través del siguiente enlace la ciudadanía podrá encontrar el monitoreo que se realiza a los posibles riesgos identificados para cada uno de los procesos o servicios a los que se les hace seguimiento: [https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla\\_archivos/informe\\_monitoreo\\_de\\_risgos\\_ii\\_cuatrimestre\\_2022.pdf](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/informe_monitoreo_de_risgos_ii_cuatrimestre_2022.pdf)

De dicha revisión se consolida un informe cuatrimestral de monitoreo del riesgo vigencia 2022, donde se identificaron (112) riesgos cuya clasificación se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 9. Clasificación de riesgos según monitoreo vigencia 2022

Clasificación	No. De riesgos	%
Administración y ejecución de procesos	78	70%
Ambiental	18	16%
Corrupción	16	14%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Durante el segundo semestre la Defensora de la Ciudadanía verificó la publicación de los monitoreos y de los seguimientos a los planes de gestión de los riesgos, de acuerdo con la periodicidad establecida en la vigencia. En el siguiente enlace se encuentra publicado el PAAC de la Secretaría Distrital de Gobierno para la vigencia 2022: [https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2022](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2022)

## b. Plan Estratégico Institucional 2022

El Plan Estratégico Institucional (PEI) es el instrumento de planificación estratégica donde se establece cuáles son las acciones para desarrollar en aras de alcanzar los objetivos deseados del cuatrienio, lo anterior, dentro del marco de las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI” cuyo objetivo general es mejorar la manera de servir al Distrito Capital, estableciendo el horizonte de gestión para el cuatrienio.

### **Objetivos Estratégicos:**

- Fomentar la gestión del conocimiento y la innovación para agilizar la comunicación con el ciudadano, la prestación de trámites y servicios, y garantizar la toma de decisiones con base en evidencia.
- Promover una ciudadanía activa y responsable, propiciando espacios de participación, formación y diálogo con mayor inteligencia colectiva y conciencia común, donde las nuevas ciudadanías se sientan vinculadas e identificadas con el Gobierno Distrital.
- Implementar estrategias de Gobierno Abierto y transparencia, haciendo uso de herramientas de las TIC para su divulgación, como parte del fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y el gobierno.
- Realizar acciones enfocadas al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática local.
- Brindar atención oportuna y de calidad a los diferentes sectores poblacionales, generando relaciones de confianza y respeto por la diferencia.
- Fortalecer las relaciones de confianza con las corporaciones político-administrativas de elección popular y con la región, facilitando la aprobación de iniciativas que permitan atender las demandas ciudadanas.
- Fortalecer la gestión institucional aumentando las capacidades de la entidad para la planeación, seguimiento y ejecución de sus metas y recursos, y la gestión del talento humano.

En el siguiente enlace se encuentra publicado el PEI de la Secretaría Distrital de Gobierno y los respectivos seguimientos realizados durante la vigencia 2022: [https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/plan-estrategico-institucional-2022](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-estrategico-institucional-2022).

**1.1.4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

Dando cumplimiento al Decreto Distrital 293 de 11 de agosto de 2021 “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, la Defensora de la Ciudadanía, quien a su vez desempeña el cargo de Subsecretaria de Gestión Institucional, analizando el resultado de las reuniones trimestrales de seguimiento, formuló propuestas y concluyó, en concordancia con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que en aras de mejorar la calidad del servicio se debían realizar modificaciones al vigente Acuerdo de Niveles de Servicio del Convenio No. 4220000-1321-2020 (el cual continua en ejecución), que se suscribió con la Secretaria General con el objetivo de “Aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información, prestación de servicios y realización de trámites que ofrece la Secretaría Distrital de Gobierno en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de la RED CADE”.

Acogiéndose a los estándares establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio, la Defensora de la Ciudadanía vigila que se cumpla con la remisión de los informes y evidencias de supervisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Durante el segundo semestre de 2022 se han remitido dos (2) informes, así:

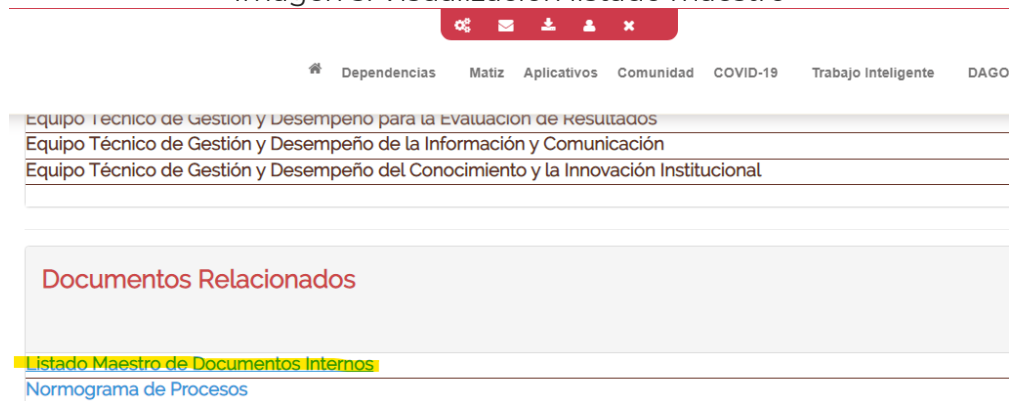
- El tercer informe de la vigencia 2022 correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de agosto.
- El cuarto informe de la vigencia 2022 correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de noviembre.

Además, como estrategia de inclusión, la Defensora de la Ciudadanía realizó acompañamiento en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el subcomponente de criterio diferencial de accesibilidad, identificando las siguientes tareas a realizar:

- Traducción en el sitio web de la entidad a lenguaje “Creole” los componentes siguientes: misión, visión, objetivo general, objetivos estratégicos, Botón de Denuncias Actos de Corrupción, Transparencia y Acceso a la Información de la entidad, dicha acción será realizada por la Subdirección de Asuntos Étnicos en apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Publicar en la página Web de la entidad, con la ayuda de medios audiovisuales, la narración de los componentes: Misión, Visión, Objetivo general y estratégicos; con accesibilidad para personas con discapacidad con el fin de promover la inclusión y una real garantía del acceso de la información y la participación de esta población. Dicha acción será realizada por el Equipo de Discapacidad de la Subsecretaria para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos en apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la ciudadanía podrá acceder a través del siguiente vínculo: <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/organizacion/mision-y-vision>.

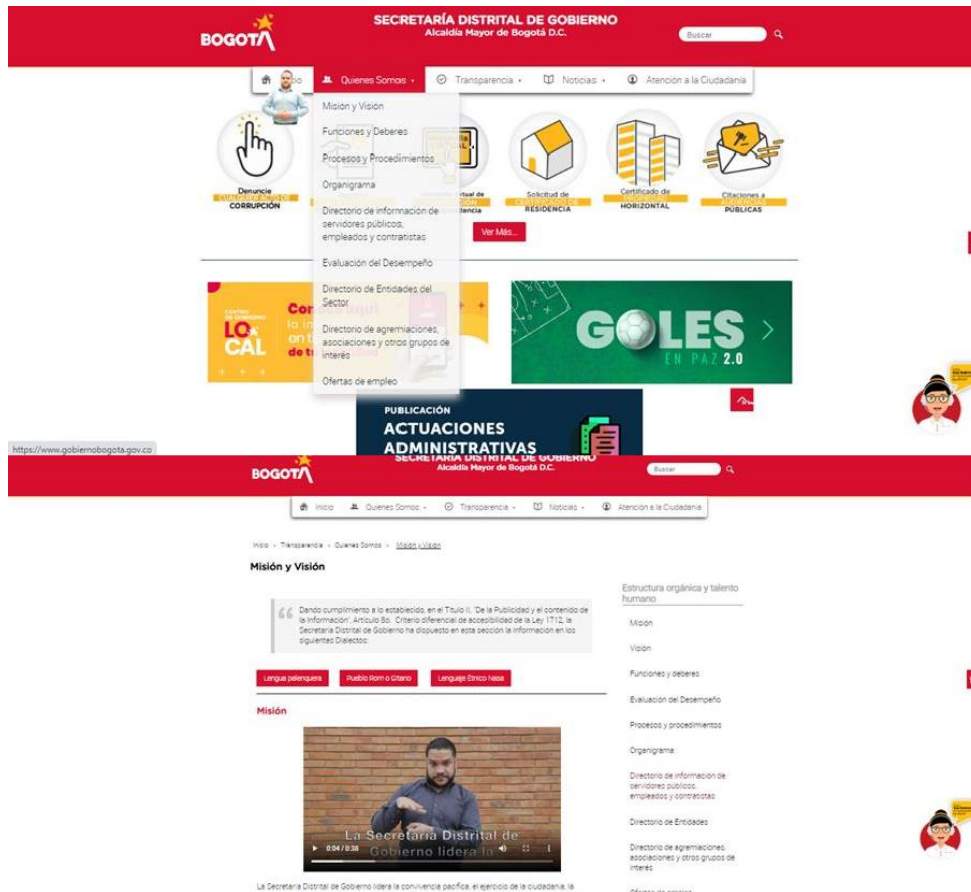
Igualmente, la Defensora del Ciudadano hizo seguimiento a la actualización del 100% de los documentos de cada proceso conforme se definió en el Plan de Gestión meta T2 “Actualizar el 100% los documentos del proceso conforme al plan de trabajo definido.”, como se puede evidenciar en el listado maestro de la entidad: [http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/imagenes/lmdi\\_12\\_01\\_2023.xlsx](http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/imagenes/lmdi_12_01_2023.xlsx).

Imagen 3. Visualización listado maestro



Fuente: Intranet-Matiz SDG.

Imagen 4. Visualización de secciones en la página web de la entidad con criterios de accesibilidad



Fuente: Página web de la SDG – Sección Transparencia.

Finalmente, dentro de la línea de acción de atención a la ciudadanía incluyente a través de un enfoque diferencial, la Defensora de la Ciudadanía promovió durante este segundo semestre la realización de 2 ferias itinerantes denominadas Gobierno al Territorio, con el objetivo de garantizar la accesibilidad de oferta de Trámites y Servicios del sector gobierno.

Imagen 5. Piezas publicitarias de la estrategia “Gobierno al territorio”



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones de la SDG.

### 1.1.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

En el marco de las acciones correctivas que permiten la prestación del servicio a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente, se adelantó plan de seguimiento a los hallazgos efectuados a las Alcaldías Locales de Tunjuelito, los Mártires y San Cristóbal, con número de plan de mejora 339, 340, 341 respectivamente en el aplicativo MIMEC. La Defensora de la Ciudadanía identificó acciones preventivas y correctivas que se ejecutaron durante el transcurso del segundo semestre vigencia 2022 en un porcentaje del 100%, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 10. Cumplimiento de acciones de mejora Tunjuelito (339)

Acción de Mejora	Acción de Mejora				Fecha Inicial			Fecha Final			Indicador	Responsable de la Ejecución	Responsable de Apoyo a la Ejecución	Estado
	AC	AP	CO	OP	DO	MM	AA	DO	MM	AA				
Realizar informe de seguimiento semanal sobre los derechos de petición vencidos, donde se generen alertas a las peticiones que están cerca de vencerse con base a los términos	X				23		22	30	12	22	Informe de seguimiento	GUSTAVO ANDRES MARENTES MARTINEZ/ Contratista	Alcalde Tunjuelito/ Alcalde(sa) Local	Cerrada



Acción de Mejora	Acción de Mejora				Fecha Inicial			Fecha Final			Indicador	Responsable de la Ejecución	Responsable de Apoyo a la Ejecución	Estado
	AC	AP	CO	OP	DO	MM	AA	DO	MM	AA				
establecidos en el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.														
Generar memorando dirigido a los responsables Que presenten derechos de petición vencidos	X				23	12	22	30	12	22	Memorando derechos de petición vencidos	GUSTAVO ANDRES MARENTES MARTINEZ/ Contratista	Alcalde Tunjuelito/ Alcalde(sa) Local	Cerrada
Enviar memorando de concientización de la respuesta oportuna de los derechos de petición	X				23	12	22	30	12	22	Memorando de concientización	GUSTAVO ANDRES MARENTES MARTINEZ/ Contratista	Alcalde Tunjuelito/ Alcalde(sa) Local	Cerrada
Comunicar las capacitaciones lideradas desde SDG, con el objetivo de incentivar la participación de los funcionarios y contratistas de la ALT	X				23	12	22	30	12	22	Comunicación de capacitación	GUSTAVO ANDRES MARENTES MARTINEZ/ Contratista	Alcalde Tunjuelito/ Alcalde(sa) Local	Cerrada

Fecha de Formulación del Plan

AC: Acción Correctiva

AP: Acción Preventiva  
Oportunidad de Mejora

CO: Corrección

OP:

Fuente: Aplicativo MIMEC.

Tabla 11. Cumplimiento de acciones de mejora Los Mártires (340)

Acción de Mejora	Acción de Mejora				Fecha Inicial			Fecha Final			Indicador	Responsable de la Ejecución	Responsable de Apoyo a la Ejecución	Estado
	AC	AP	CO	OP	DD	MM	AA	DD	MM	AA				
Realizar una capacitación sobre modelo de gestión de vb adoptado por la localidad mediante memorando 20216420010183y su operación en las funcionalidades de Orfeo	X				31		22	01	10	2	Una jornada de sensibilización a colaboradores de la alcaldía local.	MILENA ROCIO ORTIZ RUBIO /Funcionario de Planta	Alcalde Mártires/ Alcalde(sa) Local	Cerrada
Realizar mesa de trabajo con grupo SAC para aclarar el registro de derecho de petición vigencia 2020bajo del Decreto 491 de 2020, el cual se presenta como vencido en el2022.	X				18		22			2	Una mesa de trabajo	MILENA ROCIO ORTIZ RUBIO /Funcionario de Planta	Alcalde Mártires/ Alcalde(sa) Local	Cerrada
Emitir un memorando con lineamientos sobre la oportunidad de respuesta a Derechos de petición, procesos sancionatorios y disciplinarios por incumplimiento en los mismos, flujo de vb de la ALM y modelo de evaluación y					10		22	21	10	22	Un memorando de lineamientos	MILENA ROCIO ORTIZ RUBIO /Funcionario de Planta	Alcalde Mártires/ Alcalde(sa) Local	Cerrada

Acción de Mejora	Acción de Mejora				Fecha Inicial			Fecha Final			Indicador	Responsable de la Ejecución	Responsable de Apoyo a la Ejecución	Estado
	AC	AP	CO	OP	DD	MM	AA	DD	MM	AA				
seguimiento SDG y Sec. Generala PQRS														
Generar un reporte por líder de gestión de PQRS en donde se indique los cuellos de botella a vb de solicitudes ciudadanas y se indique el tiempo en cada estación de trabajo.	X				10		22'	6	10'	2	Uniforme de estaciones de trabajo	MILENA ROCIO ORTIZ RUBIO /Funcionario de Planta	Alcalde Mártires/ Alcalde(s) Local	Cerrada

Fuente: Tomado de Aplicativo MIMEC.

Tabla 12. Cumplimiento de acciones de mejora San Cristóbal (341)

Acción de Mejora	Acción de Mejora				Fecha Inicial			Fecha Final			Indicador	Responsable de la Ejecución	Responsable de Apoyo a la Ejecución	Estado
	AC	AP	CO	OP	DD	MM	AA	DD	MM	AA				
Realizar una capacitación sobre modelo de gestión de vb adoptado por la localidad mediante memorando 20216420010183y su operación en las funcionalidades de Orfeo	X				31		22	0,1	10'	2	Una jornada de sensibilización a colaboradores de la alcaldía local.	MILENA ROCIO ORTIZ RUBIO /Funcionario de Planta	Alcalde Mártires/ Alcalde(s) Local	Cerrada
Informar el proceso y los tiempos establecidos de respuesta de todos los requerimientos en la LSC, realizando controles, mediante un semáforo creado en Excel estableciendo alertas tempranas y mejorando cada etapa.	X				03		22	16	12	22	Cumplimiento total de los tiempos estipulados para cada etapa del proceso.	Deisy Viviana Sandoval /Contratista	Alcalde S. Cristóbal/ Alcalde(s) Local	Cerrada
Se enviarán semanalmente, correos electrónicos a los usuarios actuales de los radicados pendientes en alguna etapa del proceso documental de igual manera se les informará a los Referentes de cada área, para que realicen una gestión interna con los ítems establecidos para cada respuesta:(puntual, clara y concisa y oportuna).	X				19		22	16	12	22	Gestión oportuna, concisa y clara de cada requerimiento.	Deisy Viviana Sandoval /Contratista	Alcalde S. Cristóbal/ Alcalde(s) Local	Cerrada

Fuente: Aplicativo MIMEC.

### **1.1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

Durante el transcurso del segundo semestre de 2022, la Defensora de la Ciudadanía promovió la simplificación e inclusión en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) del procedimiento administrativo OPA “Acompañamiento a la Protesta Social”. Lo anterior permitió lograr el cumplimiento del Plan Estratégico de Racionalización en el marco del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía. Producto de ello, la ciudadanía podrá realizar la radicación de la información de forma/o virtual en los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Gobierno.

El avance y cumplimiento de las acciones reseñadas puede consultarse en: [https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla\\_archivos/version\\_3\\_plan\\_anticorrupcion\\_y\\_de\\_atencion\\_al\\_ciudadano\\_2022.xlsx](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/version_3_plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_2022.xlsx)

## **1.2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración**

La importancia de generar dinámicas de confianza ciudadana en la administración genera escenarios en los cuales la intervención de la Defensora de la Ciudadanía reviste especial importancia, en este sentido, las acciones desarrolladas por la Defensora para lograr tal objetivo fueron las siguientes:

### **1.2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022 la Defensora de la Ciudadanía recomendó en 7 mesas de trabajo con las profesionales del

equipo de Planeación y de Servicio de Atención a la Ciudadanía, publicar el cumplimiento de las metas de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, con el fin de facilitar el reporte trimestral de las mismas, en beneficio de los diferentes grupos de valor: ciudadanía, entes de control y servidores públicos.

Dando cumplimiento a la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción, la Defensora de la Ciudadanía realizó la validación de la información publicada en el espacio de consulta ciudadana del contenido relevante sobre la gestión de las Alcaldías Locales y los proyectos principales adelantados tanto a nivel local como a nivel distrital. Dicho espacio es el “Centro de Gobierno Local” y está habilitado en el link: <https://centrogobiernolocal.gobiernobogota.gov.co/>.

En esa misma línea, y dando cumplimiento a los lineamientos emitidos en materia de Gobierno Abierto, se permite tanto a los ciudadanos, Veedores, Órganos de control, Concejales, servidores públicos, Alcaldes Locales y Ediles, el acceso a la información verificada y actualizada sobre los programas sociales y la correspondiente ejecución de los recursos públicos, los proyectos de inversión, el estado de avance de programas como: Presupuestos Participativos, Bogotá Local y la estrategia de descongestión de actuaciones de policía.

Por otra parte, se realizaron las siguientes recomendaciones a las dependencias y Alcaldías Locales, para el cumplimiento del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía:

- Continuar realizando la depuración de los requerimientos ciudadanos registrados en el Bogotá te Escucha, que están pendiente de respuesta y/o cierre en el aplicativo de vigencias anteriores.
- Realizar jornadas de acompañamiento y capacitación a las Alcaldías Locales para que fortalezcan la cultura de respuesta oportuna.
- Continuar con el seguimiento a los espacios idóneos de atención a la ciudadanía en las Alcaldías Locales donde hace presencia la Secretaría de Gobierno.
- Adelantar las acciones pertinentes que conduzcan a la implementación del Sistema de Asignación de Turnos según la

infraestructura Tecnológica en Alcaldías Locales.

### 1.2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

La Defensora de la Ciudadanía participó durante el segundo semestre en las mesas de trabajo para el seguimiento a las PQRS con la Veeduría Distrital y la Secretaría General, en donde ha observado grandes avances en el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, al brindarse respuesta a la ciudadanía por las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, de acuerdo con su competencia, a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Así mismo, se validó que el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía continuó desarrollando las jornadas de descongestión denominadas 9/11, dando como resultado la disminución de las cifras de los requerimientos ciudadanos de la vigencia actual que aún no contaban con alguna respuesta y/o gestión. El total de peticiones recibidas y registradas para el segundo semestre fue de 15.200 PQRS:

Tabla 13. Total de peticiones para el segundo semestre (recibidas y registradas)

Tipo Ingreso	PQRS	Gestionados	Respuesta Definitiva	Trasladadas	Cerrada	Pendiente
<b>Recibidas</b>	9.490	9.423	5.283	804	3.336	67
<b>Registradas</b>	5.710	5.693	1.079	687	3.927	17
<b>Total PQRS</b>	<b>15.200</b>	<b>15.116</b>	<b>6.362</b>	<b>1.491</b>	<b>7.263</b>	<b>84</b>
<b>Peso Porcentual</b>		<b>99%</b>				<b>1%</b>

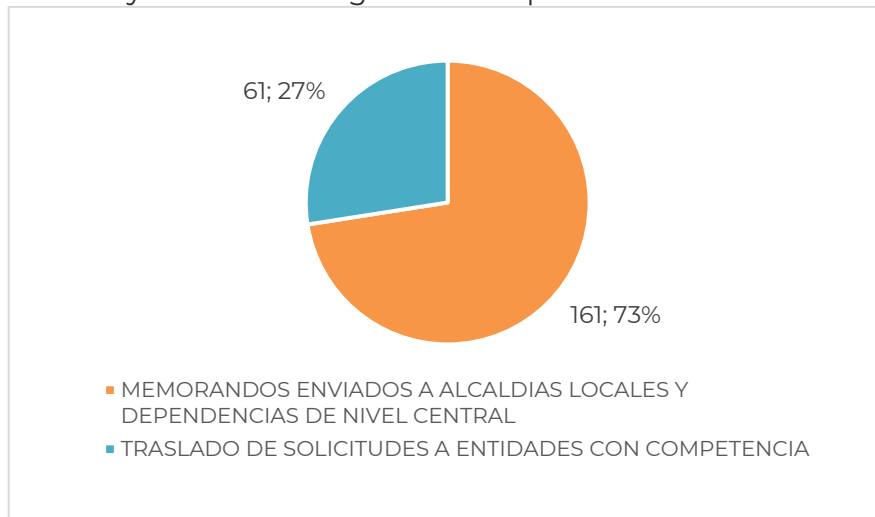
Fuente: Elaboración propia – Aplicativo MIMEC.

Producto de las anteriores acciones, la Veeduría Distrital resaltó la labor realizada por la coordinación del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía en la Semana de las Buenas Prácticas que se llevó a cabo del 22 al 25 de noviembre de 2022.

Como estrategia de eficacia en la gestión de los derechos de petición, la Defensora de la Ciudadanía en pro de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición y de la coordinación administrativa e

interinstitucional, fortaleció la implementación de acciones que permitieran dar cumplimiento al compromiso a nivel institucional de brindar respuesta de manera efectiva a los requerimientos de los ciudadanos. Por ello, gestionó 223 oficios y memorandos durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, a las diferentes Alcaldías locales y a las entidades competentes, lo anterior, en aras de solicitar las acciones de gestión realizadas para cada caso en particular, mejorando así la calidad del servicio, y fortaleciendo la relación de confianza con la ciudadanía.

Gráfica 3. Oficios y memorandos gestionados por la Defensora de la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

La Defensora también realiza de manera periódica seguimiento al servicio de mensajería, correo certificado y operación del CDI para el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, con el objeto de garantizar el curso y entrega de correspondencia tanto interna como externa, evidenciándose que en comparación con el mes de octubre, en noviembre de la vigencia anterior aumentaron el número de radicados de entrada en 205 documentos (6%), así mismo, disminuyeron 127 (-4%) los documentos enviados con motorizados, los documentos efectivamente entregados aumentaron un 7%, y las devoluciones disminuyeron un 15%, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 14. Seguimiento a contrato interadministrativo de servicio de mensajería

Mes	Entradas (Email / Ventanilla Física)	Documento s enviados por motorizados	Efectivos		Devoluciones	
			%	No.	%	No.
<b>Julio</b>	2.799	2.848	45,68%	1.301	54,32%	1.547
<b>Agosto</b>	3.748	3.773	53,78%	2.029	46,22%	1.744
<b>Septiembre</b>	3.457	3.714	58,29%	2.165	41,71%	1.549
<b>Octubre</b>	3.523	3.006	49,93%	1.501	50,07%	1.505
<b>Noviembre</b>	3.728	2.879	55,75%	1.605	44,25%	1.274
<b>Diferencia octubre a noviembre</b>	205	-127	5,82%	104	-5,82%	-231
<b>Porcentaje Diferencial octubre vs. noviembre</b>	6%	-4%	7%		-15%	

Fuente: Elaboración propia.

La Defensora de la Ciudadanía, actuando como garante de los derechos de la ciudadanía a conocer las decisiones proferidas por los servidores de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno en aras de proteger efectivamente su derecho fundamental de petición, dado que, al conocer esta decisión, se podrá impugnar la respuesta correspondiente. (C-951 de 2014).

Con el fin de garantizar la efectiva prestación del servicio y el fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía, se remitió durante los últimos seis meses de año a los Alcaldes Locales, el informe de encuestas de percepción del servicio a nivel central y local mes vencido, con el objetivo de que se identifiquen las acciones de mejora a aplicar para responder de manera efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

Así mismo, se indicó a los funcionarios y colaboradores del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía la necesidad de informar constantemente los ciudadanos la importancia de responder la Encuesta de Percepción y Satisfacción del Servicio en aras de mejorar la prestación de la oferta institucional. Por otra parte, se recomendó realizar el cierre de los requerimientos en el Aplicativo de Gestión Documental-AGD Orfeo que ya cuentan con respuesta y notificación al ciudadano, es necesario reiterar que dicha acción se verá reflejada en el Sistema Distrital de

Gestión de peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, gracias a la interoperabilidad automática con el AGD.

De igual manera con el fin de fortalecer las capacidades y la cualificación, se desarrollan las jornadas de inducción y reinducción periódicas a los servidores y colaboradores de atención a la ciudadanía para la adecuada clasificación de los requerimientos y asignación a las dependencias responsables de dar respuesta.

### **1.2.3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

El Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) es un proceso que inicia con la solicitud realizada por el ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención con que cuenta la entidad, continúa con la respuesta de fondo al peticionario y finaliza con el seguimiento y monitoreo a la gestión de los servidores públicos responsables de emitir respuesta con calidad y oportunidad.

Como estrategia preventiva la Defensora de la Ciudadanía en acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y el Proceso SAC, identificó y observó la relación que existe entre la causa raíz y efecto relacionado con los siguientes riesgos, los cuales en caso de llevarse a cabo afectarían los derechos de los ciudadanos:

Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones y la posibilidad de afectación reputacional por la extemporaneidad en los tiempos de respuesta de acuerdo con los términos de la Ley 1755 de 2015 de los Derechos de Petición. Esto, efectivamente afecta y vulnera no solo el derecho fundamental de los ciudadanos a obtener una respuesta de fondo de manera oportuna, también afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo distrital.

- a. La probabilidad de que esto ocurra es muy alta, por tanto, para mitigar este riesgo, con apoyo del equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía se hace una vigilancia especial a las PQRS; lo anterior



da como resultado el establecimiento de unos controles a través del Profesional Especializado Código 222 Grado 24, con apoyo de los funcionarios de los puntos de atención a la ciudadanía en Alcaldías locales y nivel central de la SDG. En este sentido, se realiza el seguimiento semanal de las respuestas a los Derechos de Petición, a través del aplicativo ORFEO.

En caso de identificar respuestas sin cumplimiento de términos de tiempo establecidos, el Profesional Especializado genera alertas al responsable de la respuesta por medio de reuniones, comunicaciones a través de la herramienta Teams o vía correo institucional. Como evidencia de la ejecución del control, se cuenta con soportes de reunión y/o comunicaciones a través de la herramienta Microsoft Teams y el informe semanal al promotor de mejora de cada Alcaldía Local y de las dependencias del nivel central, publicado en carpeta SharePoint.

Finalmente, con el propósito de complementar las acciones que permitan la respuesta de los Derechos de Petición conforme a los términos establecidos en la ley, se presentó ante la Oficina de Asuntos Disciplinarios los memorandos radicado número 20224600351993 y 20224600361173 por medio de los cuales se reitera la importancia de tramitar oportuna y adecuadamente los derechos de petición, y las consecuencias de no atenderlas. Lo anterior, en aras de la implementación de estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

- b. Desactualización de la información que brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía y la posibilidad de afectación reputacional por la inobservancia de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención de la ciudadanía efectivamente afecta el derecho a obtener una información clara, veraz y actualizada de los ciudadanos y así mismo se afecta la imagen de la entidad y la confianza de la ciudadanía.
- c. En aras de mitigar el riesgo y su materialización, el Profesional Especializado, realiza mensualmente el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención por parte de los servidores públicos

asignados. En caso de evidenciar que no se cumple con la aplicación de estos protocolos, se realizarán jornadas de inducción y reintroducción en el puesto de trabajo al equipo del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, con énfasis en la aplicación de los protocolos del proceso, aplicativo Bogotá te Escucha y aplicativo de Gestión Documental Orfeo. Como evidencia de la ejecución del control, se generan las correspondientes actas de capacitación y entrenamiento.

Igualmente, la Defensora de la Ciudadanía recomendó actualizar la matriz de riesgo del proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía y los controles de mitigación de estos, información que se puede consultar en instrumentos de gestión y control Matriz de Riesgos, en el siguiente enlace: <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/node/134>

#### **1.2.4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

Durante el segundo semestre del 2022, la Defensora de la Ciudadanía recomendó implementar el curso de Atención a la Ciudadanía en la plataforma Moodle para los servidores y colaboradores asignados al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía; igualmente, validó que desde la Dirección de Gestión del Talento Humano se capacitaran a los servidores vinculados a la entidad, y desde la Dirección Administrativa la capacitación del aplicativo de gestión documental ORFEO cumpliendo con la calidad de las respuestas.

- Plan Institucional de Capacitación 2022:  
[https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/plan-institucional-capacitacion-2022](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-institucional-capacitacion-2022)
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022:  
[https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla\\_archivos/version\\_3\\_plan\\_anticorrupcion\\_y\\_de\\_atencion\\_al\\_ciudadano\\_2022.xlsx](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/version_3_plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_2022.xlsx)

Igualmente, y en aras de garantizar la transparencia de la información, la Defensora de la Ciudadanía promovió la implementación de la Política

Antisoborno mediante Resolución 0935 del 22 de Septiembre de 2022, y firma del Pacto Antisoborno.  
<https://www.gobiernobogota.gov.co/content/sistema-gestion-antisoborno-secretaria-distrital-gobierno>

En dicha Política se establecieron los siguientes objetivos:

- Construir una cultura interna que permita blindar a la SDG de todo tipo de prácticas de soborno, de tal forma que en la gestión y la conciencia colectiva sea evidente la integridad y transparencia para fortalecer la gobernabilidad democrática en el ámbito distrital y local.
- Implementar diversos protocolos y controles que permitan asegurar un blindaje integral frente a todo tipo de soborno, con base en los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 37001 - Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).
- Fortalecer la gestión de las denuncias y escalamiento de estas, para que surtan las investigaciones a que haya lugar por parte de las autoridades competentes de conformidad con la normatividad aplicable, ante la presunta materialización de conductas asociadas al soborno en el ámbito de la gestión de la SDG.
- Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno conforme a lo establecido en la norma ISO 37001:2016, como salvaguarda contra la corrupción

En los siguientes enlaces se podrá ampliar información de esta buena práctica para el fortalecimiento institucional y mitigación del impacto negativo de las prácticas corruptas en el sector público, privado y en la ciudadanía.

- Noticia “La Secretaría Distrital de Gobierno lanza política antisoborno para promover la gestión colectiva integral y ética de sus trabajadores”: <https://bit.ly/3DbRmI2>.
- Sistema de gestión antisoborno Secretaría Distrital de Gobierno: <https://bit.ly/3HryRSA>.

Imagen 6. Pacto antisoborno

Ponte pilas con las conductas que pueden ser consideradas como soborno.

**Está expresamente prohibido aceptar de grupos de valor o partes interesadas:**

**GOBIERNO ANTISOBORNO** ¡Dile no al soborno, tu compromiso, tu reto!

**HAZ CLIC AQUÍ PARA SABER MÁS**

BOGOTÁ La que estamos construyendo

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE GOBIERNO BOGOTÁ

**GOBIERNO ANTISOBORNO** ¡Dile no al soborno, tu compromiso, tu reto!

Ponte pilas con las conductas que pueden ser consideradas como soborno.

**Está expresamente prohibido aceptar de grupos de valor o partes interesadas:**

**HAZ CLIC AQUÍ**

**Datos por pregunta**  
(Entre 18 de septiembre 2022)

¿En la Secretaría Distrital de Gobierno algún servidor público le ha solicitado dinero, obsequios, regalos?

NO	473	93,7%
SÍ	4	0,81%
SÍ pero se fue directamente a un servidor público	17	3,48%

¿Considera usted que la Secretaría Distrital de Gobierno controla, reduce y elimina las prácticas de soborno?

SÍ	76,7%
NO	23,3%

BOGOTÁ

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones SDG.

### **1.2.5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

Durante el segundo semestre vigencia 2022, la Defensora de la Ciudadanía realizó el seguimiento a la calidad del servicio a través de la generación de los seis (6) informes de las Encuestas de Percepción Ciudadana y seis (6) Informes de PQRS mensuales, recomendando tener presente las observaciones que se presentaron en dichos informes.

Los anteriores informes podrán ser consultados en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno, en los enlaces:

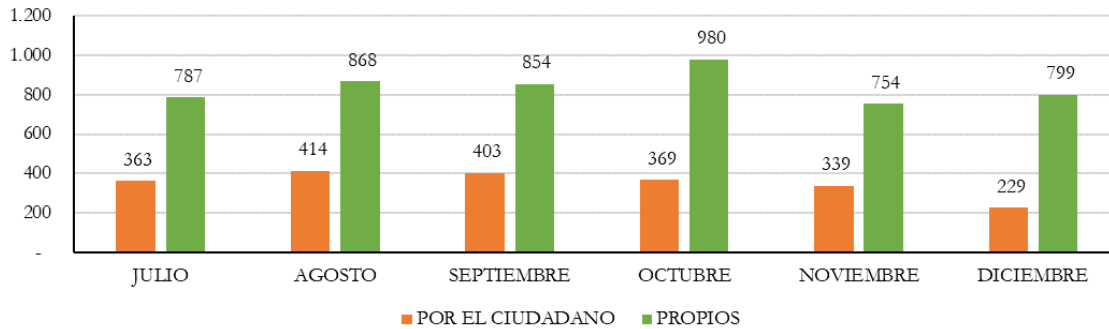
- Informes de Encuestas de Percepción de Servicio al Ciudadano 2022: [https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2022](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2022)
- Informes de Gestión Mensual de Servicio a la ciudadanía 2022: [https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/1010-informes-pqrs-2022](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2022)

### **1.3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad**

Para este semestre, la Defensora evidenció y analizó el comportamiento de las peticiones de la ciudadanía según criterios tales como: a) número de ingresos mes a mes, b) subtemas más frecuentes, c) dependencia que gestiona las peticiones, d) análisis de calidad y calidez de las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Gobierno; los principales aspectos evidenciados se detallan a continuación:

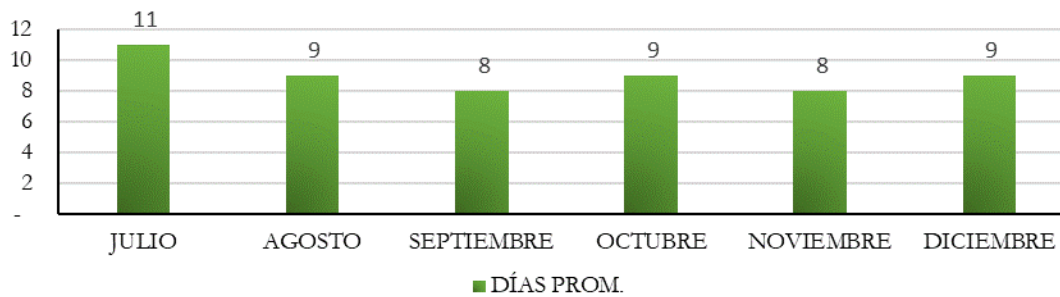
#### **a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes vigencia 2022.**

Gráfica 4. Comportamiento de peticiones por mes - cumplimiento Decreto 371 de 2010



Fuente: Reporte Bogotá te Escucha mes a mes segundo semestre 2022

Gráfica 5. Comportamiento días promedio de gestión PQRS por mes



Fuente: Elaboración propia.

Frente a la gráfica es pertinente anotar que la mayor cantidad de peticiones ingresadas ante la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2022 se realizó en el mes de octubre, con 1.349 peticiones registradas.

### b. Subtemas frecuentes.

Respecto a los subtemas más frecuentes bajo los cuales se registraron peticiones ciudadanas se puede resaltar la preponderancia del subtema denominado *Ley 1801 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*, la relación de cantidades indica que bajo este subtema se registraron un total de 2.252 peticiones, equivalentes al 15% del total.

Tabla 15. Subtemas frecuentes de los derechos de petición

Subtema	Cant. Peticiones
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	2.252
Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP	1.513
Contravenciones comunes Código de Policía	931
460 - Oficina de Atención a la ciudadanía solicitud certificado de residencia	914
Espacio público, invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica	777
Planeación local plan de desarrollo	707
Mantenimiento de vías internas de la localidad	619
Perturbación, tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho	509
Ventas ambulantes	451
Establecimientos de Comercio, Inspección Vigilancia y Control	431
<b>Total general</b>	<b>9.104</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha segundo semestre 2022

### c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Tabla 16. Porcentaje de atención oportuna por dependencia y subtema

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE ATENCIÓN OPORTUNA POR DEPENDENCIA										TOTAL GENERAL
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	
ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
ALCALDIA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
ALCALDIA LOCAL DE TUNJUELITO	0,0%	0,0%	0,7%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	0,0%	0,0%	0,6%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,0%	0,3%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	0,0%	0,0%	0,8%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES	0,0%	0,0%	0,9%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE	0,0%	0,0%	1,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO	0,1%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO	0,0%	0,0%	1,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
ALCALDIA LOCAL DE FONTIBÓN	0,1%	0,0%	1,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	1,8%
ALCALDIA LOCAL DE USAQUE	0,1%	0,0%	1,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	2,2%
ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE	0,0%	0,0%	2,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	0,0%	0,0%	1,8%	0,5%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	2,7%
ALCALDIA LOCAL DE BOSA	0,0%	0,0%	2,9%	0,6%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	3,7%
ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	0,0%	0,0%	3,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	0,5%	0,1%	0,8%	2,2%	0,0%	0,1%	0,1%	0,6%	0,1%	0,0%	4,3%
ALCALDIA LOCAL DE SUBA	0,1%	0,0%	3,3%	0,8%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	4,5%
ALCALDIA LOCAL DE USME	0,0%	0,0%	4,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	4,6%
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	0,0%	0,0%	3,4%	0,8%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	4,7%
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL	0,0%	0,0%	5,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	7,0%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0,7%	0,6%	23,3%	15,8%	0,0%	5,0%	1,1%	0,3%	0,2%	0,1%	47,1%
<b>Total general</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,1%</b>	<b>60,7%</b>	<b>25,4%</b>	<b>0,1%</b>	<b>5,9%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha segundo semestre 2022

Los datos anteriormente presentados permiten establecer que el grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía registra el porcentaje más alto de

atención oportuna 52% en promedio; así mismo, el subtema con mayor índice registrado de atención oportuna correspondió al derecho de petición de interés general (61%).

#### d. Análisis de Calidad y Calidez.

El resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, generado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, determina el porcentaje de cumplimiento de Calidad y Calidez de las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Gobierno a las peticiones gestionadas en el segundo semestre del 2022. En la siguiente tabla se resume el seguimiento realizado mensualmente:

Tabla 17. Cumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a los derechos de petición

% Cumplimiento de Calidad y Calidez	
MES	% CALIDAD Y CALIDEZ
JULIO	75%
AGOSTO	78%
SEPTIEMBRE	72%
OCTUBRE	78%
NOVIEMBRE	77%
DICIEMBRE (proyectado)	76%

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los informes de monitoreo de calidad del servicio realizado por la Secretaría General.

Tabla 18. Cumplimiento Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana

Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana		
MES	Calificación	Peso % cumplimiento
JULIO	4,2	84%
AGOSTO	3,8	76%
SEPTIEMBRE	4,2	84%
OCTUBRE	4,5	90%
NOVIEMBRE	4,4	88%
DICIEMBRE	4,5	90%



Fuente: Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas Bogotá te Escucha mes a mes segundo semestre 2022

#### **e. Conclusiones y recomendaciones.**

- En el seguimiento a las PQRS, se evidencia el cumplimiento de respuesta a 6.362 requerimientos en los términos de Ley; 8.754 peticiones gestionadas por la entidad (trasladadas y cerradas).
- Se verificó la entrega de cuatro mil trescientos diecinueve (4.319) Documentos Extraviados a las entidades emisoras.
- Se expidieron 45.427 certificados de residencia; se realizaron 1.750 inscripciones de propiedad horizontal; se efectuaron 4.565 inscripciones o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal; se registraron 2.797 solicitudes en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia (segundo semestre 2022)
- Se redujeron los tiempos de respuesta de los requerimientos, a 9 días promedio de gestión de la entidad; se recomienda continuar con las jornadas 9/11 para reducir los tiempos de respuesta en algunas Alcaldías Locales con extemporaneidad.

La Defensora de la Ciudadanía recomienda continuar trabajando con las Alcaldías Locales y las dependencias de nivel central, para el seguimiento a la calidad de la respuesta de los requerimientos ciudadanos y cumplimiento de los tiempos de respuesta.

### **1.4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general**

Las estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía representan oportunidades relevantes para que la entidad haga extensiva a la ciudadanía toda la información de su interés de una forma masiva, clara y que permita que la interacción de esta con la administración se

realice en contextos donde se genere un interés constante por la participación y la acción desde cualquier ámbito ciudadano. En este sentido, a continuación, se detallan las acciones realizadas por la Defensora de la Ciudadanía frente a este particular:

#### **1.4.1. 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.**

La Defensora de la Ciudadanía recomendó que, a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía, en acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la actualización y publicación en el sitio web, de los siguientes documentos orientadores en derechos ciudadanos, y en Trámites y Servicios:

- Promoción de servicios a través de las redes sociales
- Carta Trato Digno:  
<http://www.gobiernobogota.gov.co/content/defensor-del-ciudadano>

Imagen 7. Infografía carta de trago digno e información del Defensor

The image shows two parts of a website. On the left is the 'Defensor del Ciudadano' page, which includes sections for '¿Quién es?', '¿Qué hace?', 'Funciones', '¿Cuál es su propósito?', and '¿Cómo acceder a él?'. On the right is an infographic titled 'CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA' with sections for 'CONOZCA SUS DERECHOS', 'CONOZCA SUS DEBERES', and 'CANALES DE ATENCIÓN'.

Fuente: Página web de la SDG.

- Videos informativos:
  - Certificado de residencia: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/solicitud-certificado-residencia>
  - Objeción a comparendos: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/registro-objeciones-comparendos-cnsc>
- Infografía [http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/paginas/infografia\\_agosto\\_3\\_2021.pdf](http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/paginas/infografia_agosto_3_2021.pdf)
- SuperCADE Virtual: <https://supercade.bogota.gov.co/>
- Sitio web: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>

Obedeciendo a la Estrategia de Gobierno en Línea, la Defensora de la Ciudadanía recalcó la necesidad de mantener actualizado el esquema de publicación de información en el sitio web y actualizar las plataformas de los portales de la Secretaría de Gobierno y las 20 Alcaldías Locales. Por otra parte, en el marco de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 se establecieron las condiciones para que ciudadanos con diferentes tipos de discapacidad tengan facilidades de acceso de la página web de la entidad. En este sentido, el 30 de septiembre de 2022 fue recibido por la Oficina Asesora de Comunicaciones el Análisis de Accesibilidad Web vigencia causada 2022, realizado por la Procuraduría General de la Nación, con un 89% de cumplimiento en accesibilidad.

De este modo, se evidenció que el idioma de la página o sitio web cuenta con el módulo de *Traslation* en el pie de página, adicionalmente en la sección denominada *Marco Estratégico* se encuentran los conceptos de Misión y Visión traducidos a dialecto palenquero, ROM o gitano; así mismo, en las secciones de *Funciones y Deberes*, *Preguntas frecuentes* y *Glosario* en dialecto Emberá, Creole, ROM Kichwa y Namen como lo muestran los siguientes enlaces:

- <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/organizacion/mision-y-vision>
- <https://www.gobiernobogota.gov.co/content/funciones-y-deberes-dialecto-kriol-creole-comunidad-raizal>
- <https://www.gobiernobogota.gov.co/content/dialecto-embera-preguntas-y-respuestas-frecuentes#overlay-context=>
- <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario>

#### **1.4.2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción**

Con el fin de brindar elementos teórico-prácticos frente a las políticas públicas distritales que tienen relación con el servicio a la ciudadanía, así como sobre la gestión de peticiones, teniendo en cuenta el marco jurídico, su tipología y términos, desde la recepción hasta la respuesta,

empoderando un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los canales dispuestos por la administración distrital, los servidores y colaboradores vinculados a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno asistieron a sesiones virtuales de inducción y capacitación desarrolladas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante el mes de agosto de 2022.

Así mismo, los servidores y colaboradores de la Oficina de Atención a la Ciudadanía participaron de talleres desarrollados por la Veeduría Distrital respecto de *¿Cómo escribir en lenguaje claro?* así como de Hablando claro- Comunicación verbal y empática, lo anterior, en jornadas virtuales llevadas a cabo los días 14 y 21 de septiembre de 2022.

Adicionalmente, el 23 de septiembre de 2022 se llevó a cabo una jornada de presentación de Martha Liliana Soto Iguarán como nueva Subsecretaria de Gestión Institucional, así como de su rol como nueva Defensora de la Ciudadanía. Durante esta jornada la Subsecretaria presentó, ante el equipo de Atención a la Ciudadanía, aspectos relevantes respecto del desarrollo de las actividades relacionadas con el proceso de servicio a la ciudadanía. Así mismo, en esta jornada se desarrollaron actividades de integración entre los asistentes para posteriormente dar paso a la realización de mesas de retroalimentación presencial con todos los miembros del equipo SAC, lo anterior respecto de seguimiento a derechos de petición, entre otros.

Los días 19 de octubre y 11 de noviembre de 2022, se aplicó el curso de Servicio a la Ciudadanía diseñado para ejecutarse en la plataforma Moodle. Este curso se reestructuró dentro de las metas enmarcadas en los Planes, Informes y Reportes institucionales, así mismo se identificó la necesidad de realizar un proceso cualificativo y formativo dirigido a los servidores y colaboradores vinculados al proceso SAC. Como se mencionó, la reestructuración de este curso se realizó con el fin de garantizar que su aplicación a los miembros del equipo les permitiera fortalecer los procesos internos, así como afianzar capacidades, conocimientos y habilidades relacionadas a las actividades desarrolladas en su desempeño dentro del proceso; tales como:

- Conocimiento y estructura del Estado Colombiano
- Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición)
- Manuales, procedimiento e instructivos relativos al proceso de Servicio de Atención a la ciudadanía.

Permitiendo contribuir al cumplimiento de la misionalidad de la Secretaría Distrital de Gobierno, así como de los lineamientos establecidos por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

#### **1.4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Se validó la realización de cincuenta y siete (57) jornadas de capacitación y sensibilización en el segundo semestre de 2022 a los funcionarios y colaboradores de atención a la ciudadanía de Alcaldías Locales, dependencias del nivel central y funcionarios del Centro de Documentación e Información - CDI.

#### **1.4.4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Se validaron las mejoras al contenido del sitio web, relacionadas con la estrategia de comunicación y facilidad del acceso a todos los ciudadanos con la actualización de la oferta de trámites y servicios. <https://www.gobiernobogota.gov.co/>

Imagen 8. Visualización de página web según criterios de accesibilidad



Fuente: Página web de la SDG.

#### 1.4.5. Promover y dar a conocer su rol como garante de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Con la intención de consolidar la relación entre la Secretaría Distrital de Gobierno y la ciudadanía, la Defensora de la Ciudadanía promovió la difusión de pieza comunicativa, como estrategia pedagógica, a través de la cual puso en conocimiento el rol que cumple y sus funciones, invitando a acudir a esta figura para garantizar sus derechos.

Imagen 9. Pieza Comunicativa Defensora de la Ciudadanía

**¿Sabes qué rol cumple el Defensor del Ciudadano?**

El propósito del Defensor del Ciudadano es **prevenir y corregir desacuerdos entre la ciudadanía y la entidad.**

En la Secretaría de Gobierno nuestro **Defensor del Ciudadano es**

**Martha Liliana Soto Iguarán,** subsecretaria de Gestión Institucional.

**¿Cuáles son sus funciones?**

- 1. Ser vocera de los ciudadanos** para la protección de sus derechos.
- 2. Hacer seguimiento de manera objetiva** a las peticiones o quejas de los usuarios.
- 3. Presentar a la entidad un informe semestral acerca de la gestión realizada** en el que se puedan sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano.
- 4. Asesorar a la entidad en la formulación y aplicación de políticas** que mejoren la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con los ciudadanos.

**¿Cuándo acudir a la Defensora del Ciudadano?**

- 1.** Cuando el ciudadano considere que la Secretaría no le ha **prestado adecuadamente un servicio o una buena atención.**
- 2.** Cuando la persona evidencie que sus derechos **como usuario han sido vulnerados.**
- 3.** Cuando el usuario no esté de acuerdo **con la decisión tomada por la Secretaría de Gobierno.**
- 4.** Cuando el ciudadano evidencie que **se está incumpliendo un deber legal.**

**¿Dónde la pueden contactar?**

- De manera presencial en la Calle 11 No. 8 - 17 - Piso 2
- Via telefónica 3820660 Ext. 6111
- A través de "Bogotá Te Escucha" Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- Por la página web: [www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)
- Por la Ventanilla Virtual.

Fuente: Elaborado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

### 1.5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Según el contexto actual, donde la proliferación y masificación de medios virtuales bajo los cuales la ciudadanía interactúa entre sí mediante el uso de herramientas tecnológicas, la administración pública tiene el desafío



de adoptar las medidas necesarias para estar acorde con las dinámicas de interacción actuales; en este sentido, la Defensora de la Ciudadanía ha desarrollado acciones tendientes a promover el uso de tecnologías de información en el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, las cuales se relacionan a continuación:

### **1.5.1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

La entidad promovió a través del sitio web y redes sociales de la entidad, las estrategias de comunicación de las novedades de cada mes para los trámites y servicios que oferta la entidad, la invitación a la participación ciudadana, y promoción de canales de atención como las redes sociales.

- Noticias página web:  
[El Distrito lanza la estrategia TIC Local para cerrar las brechas digitales \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)  
  
[IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)

### **1.5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Para el segundo semestre de 2022 se autorizó la implementación del plan estratégico de racionalización de la OPA “Acompañamiento a la movilización y la protesta social” que oferta la entidad a la ciudadanía. Esta implementación propende por la efectividad en el acompañamiento institucional frente a los ciudadanos que ejerzan sus derechos a la protesta, quienes podrán solicitarlo en el siguiente enlace:

[Acompañamiento a la movilización y protesta social \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)

### **1.5.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

A través de la estrategia de comunicación del segundo semestre de 2022, la entidad ha promovido el acceso por los diferentes canales de servicio, señalando cada uno de estos en la pagina Web de la entidad. Lo anterior se podrá consultar a través del siguiente enlace:

<https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>

### **1.5.4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.**

Como se ha mencionado a lo largo del presente informe, la entidad cuenta con la Interoperabilidad del Bogotá te Escucha con el Sistema de Gestión Documental Orfeo el cual también tiene una interfaz con la Ventanilla Virtual de Radicación, lo anterior facilita a la ciudadanía registrar sus solicitudes y hacer el correspondiente seguimiento con el número de radicado asignado. Para acceder a la ventanilla virtual de radicación y elevar una solicitud se podrá realizar a través del siguiente enlace:

<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/ventanilla-virtual-radicacion-correspondencia>

## **1.6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital**

En cumplimiento a la función No. 6 definida en el Decreto 847 de 2019, se presentó el Informe de la Defensora de la Ciudadanía del primer semestre de 2022 mediante proyección y envío del oficio radicado No. 20224608336531 del 28 de julio de 2022, lo anterior como resumen de la

gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida. Para consultar el informe relacionado con las funciones del defensor y el cumplimiento de sus obligaciones, se podrá consultar el siguiente enlace:

[https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/informes-defensor-la-ciudadania](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-defensor-la-ciudadania)

## **1.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

Existen acciones desarrolladas por la Defensora de la Ciudadanía que, pese a no estar enmarcadas dentro de las funciones enlistadas anteriormente, revisten especial importancia y merecen ser incluidas dentro del presente documento. En este sentido se pueden destacar las siguientes:

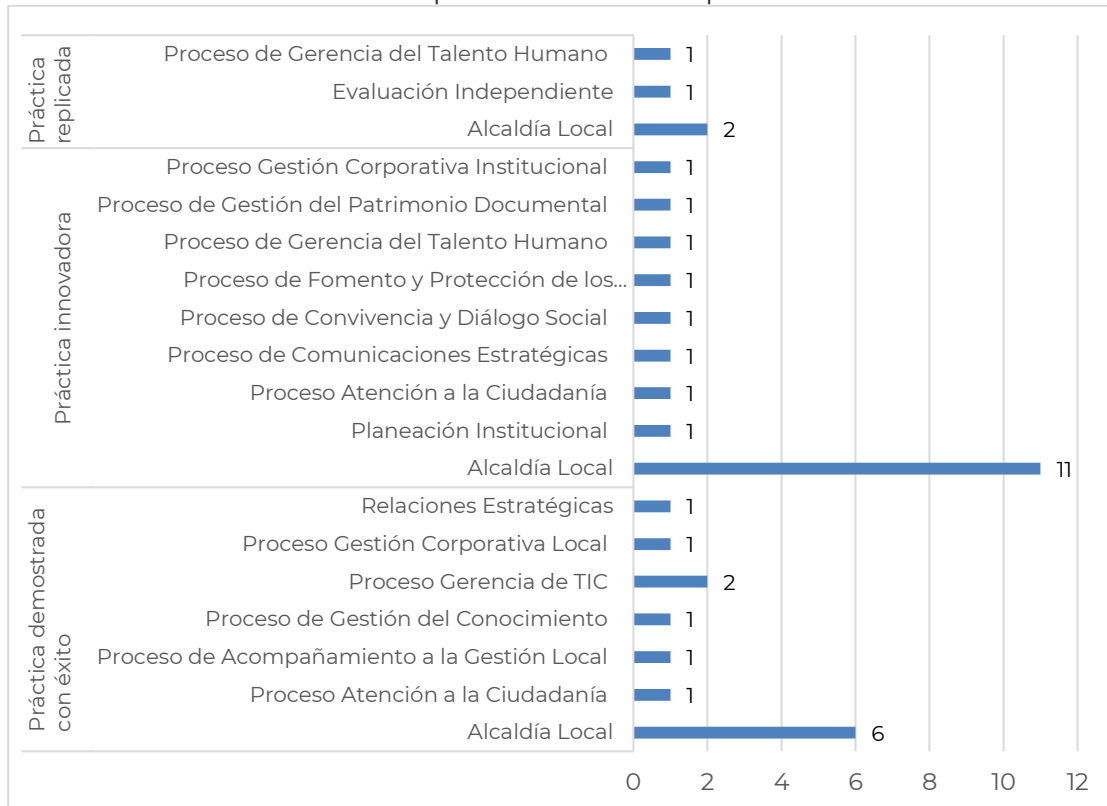
### **1.7.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

En el segundo semestre de 2022, la entidad realizó la compilación de treinta y seis (36) buenas prácticas de nivel central y Alcaldías Locales, registradas en la plataforma del conocimiento y la innovación AGORA. De las practicas registradas, se destacan 19 que se clasifican en las practicas innovadoras, por cuanto tienen alto impacto en relación con el servicio prestado a la ciudadanía:

- Franja Horaria de Servicio de Interpretación para las personas con discapacidad auditiva
- Aula Ambiental Alcaldía Local de Usme
- Café Charlados
- Escuela de Formación "San Cristóbal Se Capacita"
- Estrategia Movilidad Sostenible
- FÉNIX Herramienta para optimizar la gestión de información
- FONTImentalMente Sana
- Herramienta de Seguimiento a los Planes de Acción derivados de los hallazgos (OCI y Contraloría)
- Implementación de formación virtual a partir de propuestas

- ciudadanas en el marco de presupuestos participativos - SUBALAB
- Mapa de Empatía con: Vendedores, Empresarios y Turismo
- Plataforma “TEUSAQUILLO DOCUMENTOS PARA TRAMITAR EL PAGO”.
- Usme Innova. Página Web: <http://usmeinnova.com/>
- Diligenciamiento de PREFURAG para la medición del Índice Institucional de Gestión y Desempeño vigencia 2021
- @somos.gobierno - Instagram
- Seguimiento Calidad de Información Dirección de Convivencia y Diálogo Social
- Agentes de innovación
- Virtualización de herramienta para Inducción y Reinducción
- Repositorio temporal de la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG), en la plataforma SHAREPOINT.
- Estrategia de Trabajo Inteligente -ETI-

Gráfica 6. Compilación de buenas prácticas



Fuente: Elaboración Propia OAP.

### **1.7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

La Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento a la participación en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el día 13 de diciembre de la vigencia 2022. Como resultado de esta sesión, la Secretaría Distrital de Gobierno votó positivamente a la aprobación del reglamento interno de la comisión, mediante éste, se convalidó la intención de articular y coordinar las actuaciones que propenden a implementan en debida forma la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía.

### **Conclusiones y recomendaciones**

- De los 15.200 requerimientos recibidos, registrados e ingresados en el segundo semestre del 2022, 15.116 se fueron gestionados, equivalente al 99% de los requerimientos.
- 222 requerimientos ciudadanos fueron objeto de intervención por la Defensora de la Ciudadanía en aras de gestionar la respectiva respuesta.
- De las 15.116 solicitudes gestionadas, 1.491 fueron trasladadas a las entidades que tuviesen competencia.
- En atención al Decreto 371 de 2010, 7.159 requerimientos fueron registrados, cada uno de estos requerimientos fueron gestionados en un promedio de 9 días.
- El grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía registra el porcentaje más alto de atención oportuna 52% en promedio; así mismo, el subtema con mayor índice registrado de atención oportuna correspondió al derecho de petición de interés general (61%).
- Para la vigencia 2022 se ha evidenciado un porcentaje de índice de cumplimiento acumulado del 76% respecto del indicador

“Porcentaje de respuesta a peticiones ciudadanas” atendiendo a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

- La implementación y fortalecimiento de los Centros de Documentación e Información CDI, conforme a las necesidades del servicio, dotándolos del equipamiento necesario para su operación, así como, del talento humano que posibilita asegurar su adecuado desarrollo, permitió garantizar el acceso a la radicación en los puntos de atención presencial en las diecinueve (19) Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADEs (Engativá, Suba, Bosa, Manitas en Ciudad Bolívar, CAD 30) y nivel central de la SDG.
- Dentro del plan de seguimiento adelantado por la Defensora, identificó acciones preventivas y correctivas que se ejecutaron durante el transcurso del segundo semestre vigencia 2022 ejecutadas al 100%.
- Se logró un beneficio económico para la ciudadanía de \$289.062.000 del 1º de julio al 31 de diciembre de 2022, calculado en dos pasajes (ida y regreso) valor pasaje en Transmilenio por costos de desplazamiento, frente a los tramites virtualizados, al no tener que realizar estos trámites de manera presencial, y poder contar con la facilidad de solicitar el certificado de residencia y los certificados de propiedad horizontal de forma 100% virtual, y registrar sus solicitudes y/o peticiones en línea.
- Se verificó la entrega de cuatro mil trescientos diecinueve (4.319) Documentos Extraviados a la ciudadanía a las entidades emisoras.
- Se evidenció la gestión de 45.427 certificados en línea entre certificados de residencia; 1.750 inscripciones de propiedad horizontal; 4.565 inscripciones o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal; 2.797 registros en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia (segundo semestre 2022) certificados de propiedad horizontal, estos requerimientos fueron registrados por canales virtuales.

- Se recomienda continuar trabajando con las Alcaldías Locales y las dependencias de nivel central para realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de los requerimientos ciudadanos.
- Se recomienda mantener actualizado el esquema de publicación de información en el sitio web y las plataformas de los portales de la Secretaría de Gobierno y las 20 Alcaldías Locales de acuerdo con la NTC 5854.
- La Defensora de la Ciudadanía recomienda formalizar al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno a través de un convenio con la Secretaría Técnica Distrital de Discapacidad, la iniciativa de prestar el servicio de interpretación de lengua de señas todos los viernes en el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, en una franja horario de 8:00am a 12:00 p.m. A través de esta franja horaria se proporcionará orientación al ciudadano y se dará a conocer información de los tramites y servicios de la entidad.

Elaboró: Hansel Fernando Pinillos Hernández- Auxiliar Administrativo 407, grado 19.  
Yesenia Patiño Figueroa, Contratista SAC.

Revisó: Santiago Rafael Poveda Quintero, Profesional Universitario 219-12 SGI-SAC 