



# Informe de la Defensora de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno

Primer semestre 2023



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



## **Informe de la Defensora de la Ciudadanía**

Secretaría Distrital de Gobierno

Primer semestre 2023

### **Subsecretaría de Gestión Institucional**

Defensora de la Ciudadanía

Martha Liliana Soto Iguarán

### **Equipo Técnico**

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

Yesenia Patiño Figueroa

Santiago Rafael Poveda Quintero

Hansel Fernando Pinillos Hernández

Bogotá, D.C., Julio de 2023

## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano en el marco de sus funciones .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....</b>	<b>9</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.....	9
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.....	23
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.....	25
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.....	29
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.....	33
<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.....	37
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.....	40
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.....	43

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>46</b>
<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 .....</b>	<b>50</b>
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.....	51
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 .....	52
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
<b>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. ....</b>	<b>55</b>
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.....	58

<b>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 .....</b>	<b>58</b>
<b>1.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....</b>	<b>59</b>
1.7.1. Socialización de acciones y funciones desarrolladas por el Defensor del Ciudadano.....	59
1.7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. ....	59
1.7.3. Informe De Seguimiento A La Gestión De Los Defensores Del Ciudadano En El Distrito Capital – Observaciones enero a diciembre 2022	60
<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>60</b>

### Índice de tablas

Tabla 1. Relación de documentación interna del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía actualizada .....	12
Tabla 2. Reporte detallado de turnos SDG 2023-I.....	14
Tabla 3. Evaluación a la calidad y calidez de las respuestas .....	14
Tabla 4. Resumen trámites y servicios en línea.....	23
Tabla 5. Seguimiento Plurianual a la ejecución presupuestal de proyectos asociados a Servicio a la Ciudadanía 2020-2023.....	23
Tabla 6 Metas de la PPDSC relacionadas en el PAAC.....	26
Tabla 7. Clasificación de riesgos según monitoreo vigencia 2023.....	28
Tabla 8. Cumplimiento de acciones de mejora Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía (376) .....	32
Tabla 9 - Cuentas de cobro CPS y Proveedores.....	35
Tabla 10. Total, de peticiones para el segundo semestre .....	37
Tabla 11. Seguimiento a contrato interadministrativo de servicio de mensajería	38
Tabla 12. Subtemas frecuentes de los derechos de petición.....	48
Tabla 13. Porcentaje de atención oportuna por dependencia y subtema.....	48
Tabla 14. Cumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a los derechos de petición .....	49
Tabla 15. Cumplimiento Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana.....	49

### Índice de Graficas

Grafica 1 Índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo del sistema .....	15
Grafica 2 Cumplimiento de espacios idóneos en puntos de atención a la ciudadanía.....	21
Grafica 3 Seguimiento gastos de funcionamiento.....	35
Grafica 4 Seguimiento gastos de inversión. ....	36

Grafica 5 Comportamiento de peticiones por mes - cumplimiento Decreto 371 de 2010.....	46
Grafica 6 Comportamiento días promedio de gestión PQRS por mes .....	47

### Índice de imágenes

Imagen 1. Primer Feria Gobierno al territorio.....	19
Imagen 2 Segunda Feria Gobierno al territorio.....	20
Imagen 3 Ejecución detallada de rubro presupuestal de servicios de mensajería .....	24
Imagen 4 - Certificado de Disponibilidad presupuestal.....	25
Imagen 5. Piezas publicitarias de la estrategia “Gobierno al territorio” .....	31
Imagen 6. Visualización de página web según criterios de accesibilidad .....	54
Imagen 7. Pieza Comunicativa Podcast Defensora de la Ciudadanía .....	55

### Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Distribución de Asignación de Turnos en el primer semestre 2023 nivel central de la SDG y Red CADE.....	13
Ilustración 2 Chaqueta Institucional Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.....	45

## 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 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC.

Igualmente, con el propósito de obtener el posicionamiento estratégico del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno, se han formulado diversas acciones de fortalecimiento que impactan en la prestación del servicio y que mantienen al margen los riesgos que se puedan materializar en el marco de este ejercicio, como la extemporaneidad en la respuesta de las solicitudes ciudadanas, la inobservancia en los protocolos de atención al ciudadano, entre otros.

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 unificado con directrices distritales establecidas y relacionadas 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 un periodo de 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 primer semestre de la vigencia 2023, la Defensora de la Ciudadanía remitió 2 informes de seguimiento a la Supervisión a la Secretaría General de los periodos comprendidos entre los meses de enero a mayo, dónde se relacionan todas las evidencias que exponen las acciones adelantadas para la correcta prestación del servicio a la ciudadanía en los puntos, 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.

En este sentido, desde la suscripción del convenio y de sus actos modificatorios por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno, que a su vez funge como Defensora de la ciudadanía, se ha verificado el cumplimiento del propósito de este, el cual es aunar esfuerzos para garantizar la orientación, información, prestación de servicios o 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, 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 realizó seguimiento al cronograma de actualización documental verificando que se adelantara la actualización y publicación en la página web e intranet.

Para el primer semestre de la vigencia se actualizó el Manual de Atención Diferencia y Preferencial Para Personas con Discapacidad (SAC-M002 versión 3 vigente desde el 21 de marzo de 2023), Manual Operativo del Defensor del Ciudadano (SAC-M004 versión 2 vigente desde el 29 de mayo de 2023), Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía (SAC- P001 versión 6 vigente desde el 28 de junio de 2023). Cada uno de estos se contempla 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 Diferencial y Preferencial Para Personas con Discapacidad:  
[http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002\\_v3.pdf](http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002_v3.pdf)



sac-m002\_v3.pdf

- Manual Operativo del Defensor del Ciudadano:  
[http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m004\\_v2.pdf](http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m004_v2.pdf)



sac-m004\_v2.pdf

- Procedimiento Para La Gestión De Los Requerimientos Presentados Por La Ciudadanía:  
[http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p001\\_v6.pdf](http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p001_v6.pdf)



sac-p001\_v6.pdf

En este mismo sentido, durante el primer 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 Servicio de Atención a la Ciudadanía actualizada

Ítem	Nombre del documento	Código	Publicación	Acceso
1	Caracterización del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía	SAC-C	Actualizado - 10 May. 2023	<a href="http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/caracterizaciones/sac-c_v3.pdf">http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/caracterizaciones/sac-c_v3.pdf</a>  sac-c_v3.pdf

Fuente: Elaboración propia

**c) Meta 1.15 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.

El acumulado de estos informes para el primer semestre de la vigencia reflejan el 100% de cumplimiento de las acciones definidas para esta meta, obteniendo una calificación de 4.5 sobre 5.0 en percepción ciudadana con

un peso porcentual del 90% y 8.630 encuestas aplicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023.

En este mismo sentido, la Defensora de la Ciudadanía, quien a su vez es la Subsecretaria de Gestión Institucional, ha coordinado con la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía (grupo que tiene a su cargo) la capacitación de los servidores de la Secretaría Distrital de Gobierno que tienen relacionamiento con la ciudadanía, sensibilizando sobre su importancia, aplicación, y finalidad.

- 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 3.256 ciudadanos obteniendo un avance del 34% correspondiente a 11 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 primer semestre 2023 nivel central de la SDG y Red CADE



Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte Sistema Asignación de Turnos I Semestre 2023

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 (287), mientras que aquellos que fueron abandonados corresponden a un total de (11).

Tabla 2. Reporte detallado de turnos SDG 2023-I

Descripción	Número
Turnos expedidos	3.251
Turnos adicionales	5
Turnos atendidos	2.958
Turnos abandonados	287
Turnos cancelados	11
<b>Total turnos atendidos</b>	<b>2.958</b>

Fuente: Elaborado con base en el Reporte Sistema Asignación de Turnos (2023)  
Fecha de corte: 1 de enero al 30 de junio

**e) Meta 3.1.2 de la PPDSC:** 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

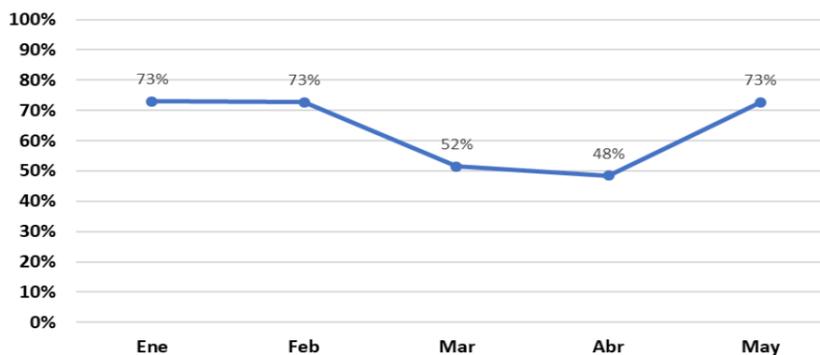
Mes	% Cumplimiento de Calidad y Calidez
<b>Enero</b>	73%
<b>Febrero</b>	73%
<b>Marzo</b>	52%
<b>Abril</b>	48%
<b>Mayo</b>	73%
<b>Junio</b>	63%*

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 2023 la SDG obtuvo un 63% 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.

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

**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: mayo de 2023

Frente a este índice, la Defensora de la Ciudadanía impulsó a través de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía distintas actividades que impactaron en la calidad de las respuestas entregadas y el manejo del sistema, entre ellas, remitir un informe a Alcaldes Locales y Directivos de Dependencias de Nivel Central donde se plasman los derechos petición a cargo de estas para que adelanten las acciones necesarias que permitan responder de manera oportuna y efectiva las solicitudes ciudadanas,

atendiendo a los lineamientos de la ley 1755 de 2015 y normas distritales que regulan la materia.

**f) Meta 3.1.4 de la PPDSC:** 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.

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.

En este sentido, se reportaron varios errores en el aplicativo ORFEO que afectaban la interoperabilidad con el aplicativo Bogotá Te Escucha, en tanto, impedían generar oficios automáticos de respuesta al ciudadano que se cargan en el Aplicativo Bogotá Te Escucha, estos fueron superados de acuerdo con una serie de reuniones que implicaban determinar el problema en el aplicativo. Igualmente, en dichos oficios automáticos se mecanizó la firma de la jefe de la oficina de atención a la ciudadanía, acto que desemboca en la racionalización del procedimiento interno frente a al tratamiento de las peticiones ciudadanas.

Bajo estas circunstancias, en el primer semestre del 2023 la Defensora de la Ciudadanía como garante del procedimiento de respuesta a derechos de petición, propuso a través del grupo funcional a su cargo, la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, desarrollos evolutivos y correctivos que permitieron dar continuidad a la labor realizada por el equipo encargado de clasificar y hacer seguimiento a los derechos de petición que ingresan a la Secretaría Distrital de Gobierno.

**g) Meta 3.1.7 de la PPDSC:** 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, La Secretaría Distrital de Gobierno con corte del 30 de junio del 2023, cumplió con el 100% acumulado en el indicador de la Política Publica de Servicio al Ciudadano; de acuerdo con la formula del indicador: *(Total servidores SAC cualificados en lengua de señas / Diez (10%) servidores vinculados a la oficina de atención a la ciudadanía) \*100.*

*36 servidores cualificas en lengua de señas / 55 servidores de la oficina SAC \* 100 = 65*

De lo anterior se traduce que, para el acumulado del periodo analizado se cumplió con un 100% de la política al superar el 10% del personal vinculado a la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, contando con treinta y seis (36) servidores capacitados en Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lengua de Señas Colombiana, de los cincuenta y cinco (55) que la integran gracias a la alianza estratégica con el SENA.

- **Franja Horaria de Interpretación de Señas**

Con este mismo propósito, la Defensora de la Ciudadanía, propendió por la actualización del video de la franja horaria servicio de interpretación en

Lengua de Señas Colombiana: Servicio desarrollado para ciudadanos sordos cuyo objetivo general es dar una orientación inclusiva y sin barreras de los tramites y servicios de la entidad y del Distrito. Para acceder a este servicio cualquier ciudadano sordo puede acercarse al punto de atención presencial de la sede principal de la Secretaría Distrital de Gobierno todos los viernes de 8AM - 12M

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

Así mismo se cuenta con la implementación del Centro de Relevo de MINTIC para los diecinueve (19) puntos de atención a la ciudadanía (respuesta el 12/Nov/2020 al Memorando con radicado No 201056805 del 29/Sept/2020), la implementación en el sitio WEB del botón de acceso al centro de relevo para todos los puntos de atención a la ciudadanía presenciales y virtuales. <https://www.gobiernobogota.gov.co/>

Permitiendo a la ciudadanía con discapacidad auditiva acceder a la oferta de servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno con el aplicativo del centro de relevo y la capacitación de los conceptos básicos en Lengua de Señas Colombiana.

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 Relevo 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 primer semestre, se realizaron dos (2) ferias que se desarrollaron en parque Plaza Fundacional de Bosa y Plazoleta la Mariposa

de Usaquén, en las que participaron veintidós (22) entidades<sup>1</sup> y se beneficiaron más de 100 ciudadanos:

Imagen 1. Primer Feria Gobierno al territorio



<sup>1</sup> Secretaría Distrital de Gobierno, Atenea, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Hacienda, Empleo Incluyente Cafam, Unidad Administrativa Especial de Catastro, Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal, Secretaría de Salud, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Técnica Distrital de Discapacidad, IDARTES, ALUSA, Unidad De Mantenimiento Vial, Emisora Olímpica Estéreo, IDRDR, Registraduría Nacional del Estado Civil, Transmilenio, Casa De La Justicia Móvil, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría de la Mujer, Secretaría de Desarrollo Económico, Emprendimientos Privados de la Localidad.

Imagen 2 Segunda Feria Gobierno al territorio

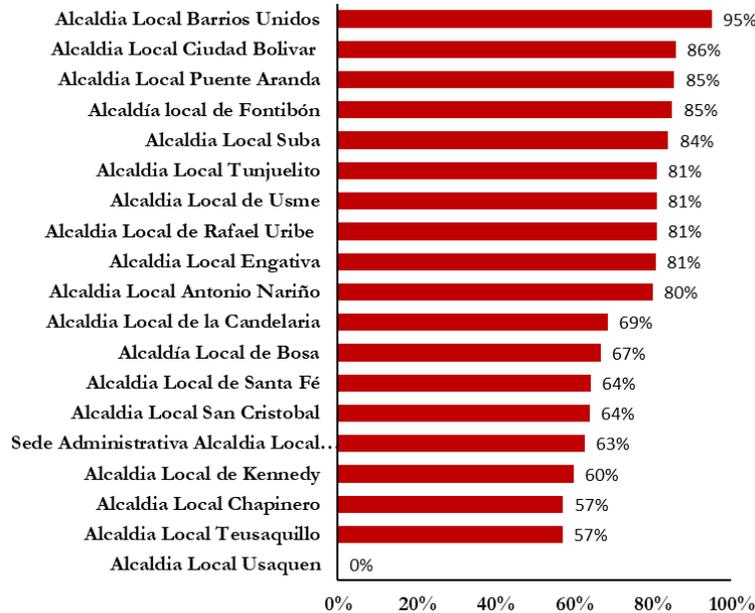


**h) Meta 5.1.1 de la PPDSC:** Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía.

**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 medida 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:

Grafica 2 Cumplimiento de espacios idóneos en puntos de atención a la ciudadanía



Fuente: Elaborado con base en Matriz Criterios Espacio Idóneos I Semestre 2023

Con corte al 30 de junio de 2023, se avanzó en un 71% 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; identificando los aspectos a mejorar en cada punto de atención frente a los criterios de los espacios idóneos que benefician 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 hizo seguimiento a este indicador, verificando que la Secretaría Distrital de Gobierno cumplió en su totalidad al ejecutar las acciones que contribuyen al avance y cumplimiento de esta meta en lo que respecta a los trámites virtualizados:

- Certificado de Residencia.
- Inscripción de Propiedad Horizontal.
- Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal.
- Registro de extinción de la propiedad horizontal.
- Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia.
- Acompañamiento a las Manifestaciones y la Protesta Social.

En este orden, se logró 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 \$ 734.957.100 del 1º de enero al 30 de junio de 2023, 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 primer semestre de 2023, se registraron las siguientes solicitudes y/o peticiones en línea:

- 104.679 certificados de residencia.
- 833 certificados de inscripción de propiedad horizontal.
- 2.383 actualizaciones (cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal) de propiedad horizontal.
- 8 registros de extinción de la propiedad horizontal.
- 16.666 registros en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia.

Tabla 4. Resumen trámites y servicios en línea

Mes	C. R.	Inscripción P. H.	Actualización P.H	Extinción P. H.	Peticiones registradas en línea	Ahorro del mes (\$)
<b>Enero</b>	13.169	230	176	1	2983	\$ 97.698.100
<b>Febrero</b>	33.857	340	331	0	2452	\$ 218.182.000
<b>Marzo</b>	30.085	83	401	0	3580	\$ 201.479.100
<b>Abril</b>	8.648	39	350	0	2909	\$ 70.481.400
<b>Mayo</b>	13.049	66	579	0	2704	\$ 96.748.200
<b>Junio</b>	5.871	75	546	7	2038	\$ 50.368.300
TOTAL, I SEMESTRE 2.023						<b>\$ 734.957.100</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 6 “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 5. Seguimiento Plurianual a la ejecución presupuestal de proyectos asociados a Servicio a la Ciudadanía 2020-2023

SEGUIMIENTO PLURIANUAL									
Tipo Anualización meta	Constante	Vigencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total	

		<b>Prog.</b>	1	1	1	1	1	1
		<b>% prog.</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de medida meta	Número	<b>Ejec.</b>	1	1	1	0.37		1
		<b>% avance</b>	100%	100%	100%	37%	0%	67.45%
		<b>% cumplimiento</b>	100%	100%	100%	37%	0%	67%

Fuente: Elaboración propia.

Igualmente, con el propósito de fortalecer el recurso humano, se mantuvieron cincuenta y cuatro (54) 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 treinta (30) 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 la adición del Contrato Interadministrativo con la empresa de Servicios Postales Nacional S.A., el cual inicialmente fue suscrito por una duración de 20 meses para garantizar que el curso y entrega de correspondencia, no obstante, por la trascendencia de este, se extendió el plazo del contrato por 8 meses más para que este siguiera prestando sus servicios de manera interna y externa, con la finalidad de no afectar e interrumpir la prestación del servicio y lograr realizar dicha actividad hasta la vigencia 2024. Previendo lo anterior, y adoptando el principio de planeación en la entidad, se destinó especialmente para este contrato un rubro presupuestal con vigencias futuras.

Imagen 3 Ejecución detallada de rubro presupuestal de servicios de mensajería

<b>CTO Y VIG</b>	<b>1320 2021</b>	<b>BP SAP</b>	1000452014
<b>CONTRATISTA</b>	<b>SERVICIOS POSTALES NACIONALES S A</b>	<b>CC/NIT</b>	900062917
<b>VALOR CONTRATO</b>	<b>\$ 200.000.000</b>	<b>RP SAP</b>	5000217704
<b>FECHA INICIO</b>	2/11/2021	<b>FECHA FINAL</b>	2/07/2023
<b>VALOR ADICIÓN</b>	<b>\$ 792.000.000</b>	<b>RP ADICIÓN</b>	6000000444
<b>INICIO ADICIÓN</b>	2/01/2022	<b>FINAL ADICIÓN</b>	2/07/2023
<b>VALOR ADICIÓN</b>	<b>\$ 341.000.000</b>	<b>RP ADICIÓN</b>	6000002376
<b>INICIO ADICIÓN</b>	2/01/2023	<b>FINAL ADICIÓN</b>	2/07/2023

Fuente: Estado de Cuenta contrato 1320 de 2021 expedido el 9/6/2023

Imagen 4 - Certificado de Disponibilidad presupuestal

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2023 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:				
RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O21202020060868021	Servicios locales de mensajería nacional	N/A	1-100-F001 VA-Recursos distrito	463.969.934
			Total	<b>463.969.934</b>

**Objeto:**

REALIZAR LA ADICIÓN Y PRORROGA DEL CONTRATO No. 1320 DE 2021 SUSCRITO POR SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. Y SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

En este orden, se fortalecieron los Centros de Documentación e Información (CDI), actualizándose 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 meta 1.1.3 de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC relacionada 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 primer semestre de la vigencia 2023, 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 2023**

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 - PPDSC en el Plan Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía - PAAC:

Tabla 6 Metas de la PPDSC relacionadas en el PAAC

PAAC	PPDSC
Componente 2.1 Racionalización de trámite virtualizado (Propiedad Horizontal)	7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno.
Componente 2.2 Racionalización de trámite virtualizado (Propiedad Horizontal)	

Componente 2.3 Racionalización de trámite virtualizado (Propiedad Horizontal)	
Componente 3.1 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 3.2 Traducir el manual de atención al ciudadano a lenguaje claro	
Componente 3.3 Traducir la infografía de Propiedad Horizontal al lenguaje claro	
Componente 4.2 Realizar seguimientos periódicos a los Puntos de Atención a la ciudadanía presenciales ubicados en los puntos de la Red CADE, en aras de verificar el cumplimiento de los protocolos de atención, de acuerdo con la programación y priorización establecida por la Subsecretaría de Gestión Institucional.	1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual
Componente 4.1 Realizar seguimientos a los puntos de Atención a la Ciudadanía presencial (Nivel central, Alcaldías Locales), para la verificación del cumplimiento de los protocolos de atención y el 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	5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía
Componente 3.12 Realizar una (1) capacitación interna que resalte el fomento a la participación ciudadana activa, en el marco de la rendición de cuentas	3.1.10. Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas
Componente 3.13 Realizar una campaña de comunicación interna que resalte las responsabilidades de los servidores públicos y colaboradores frente a la Rendición de Cuentas y la garantía de derechos hacia los ciudadanos.	
Componente 4.8 Realizar el seguimiento mes vencido a la aplicación de las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana 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

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\\_riesgos\\_i\\_cuatrimestre\\_2023.pdf](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/informe_monitoreo_de_riesgos_i_cuatrimestre_2023.pdf)

De dicha revisión se consolida un informe cuatrimestral de monitoreo del riesgo vigencia 2023, donde se identificaron (120) riesgos cuya clasificación se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 7. Clasificación de riesgos según monitoreo vigencia 2023

Clasificación	No. De riesgos	%
Administración y ejecución de procesos	79	66%
Ambiental	18	15%
Corrupción	23	19%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Durante el primer 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 2023:

[https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla\\_archivos/3\\_version\\_paac.xlsx](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/3_version_paac.xlsx)

## **b. Plan Estratégico Institucional 2023**

El Plan Estratégico Institucional (PEI) es el instrumento de planificación estratégica donde se establece 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 ciudadanía 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 2023:

[https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla\\_archivos/consolidado\\_pei\\_trimestre\\_i\\_f.xls](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/consolidado_pei_trimestre_i_f.xls)

**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 el cumplimiento con la remisión de los informes y evidencias de supervisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Durante el primer semestre de 2023 se han remitido dos (2) informes, así:

- El primer informe de la vigencia 2023 correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2022 al 28 de febrero del 2023.
- El segundo informe de la vigencia 2023 correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de mayo de 2023.

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, planteando la siguiente tarea a realizar:

- Traducir en la página web de la entidad a lenguaje "Kamentsá" los siguientes componentes: misión, visión, objetivo general, objetivos estratégicos, Botón de Denuncias Actos de Corrupción, Transparencia y Acceso a la Información; de la entidad.

Igualmente, la Defensora del Ciudadano realizó seguimiento a la ejecución del PAC conforme se definió en el Plan de Gestión meta T7 “Realizar seguimiento sobre el estado del 100% de las necesidades incorporadas en PAA de la vigencia 2023.”

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 primer 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 al hallazgo efectuado a la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía (Plan de mejora 376 - 2023), dentro de este su pudo identificar que se propusieron actividades que suprimen el riesgo de vencimiento de los términos de los derechos de petición de conformidad con la ley 1755 de 2015.

En este sentido, se revisó que cada actividad propuesta impactará en los riesgos que se materializaron en el primer semestre del 2023.

Tabla 8. Cumplimiento de acciones de mejora Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía (376)

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
Elaborar 1 base de datos compartida con el Despacho del Secretario de Gobierno y la Dirección Jurídica que permita vigilar y controlar los requerimientos radicados por entes de control.		X			15	05	23	30	06	23	Elaborar 1 base datos compartida con la Dirección Jurídica y el Despacho del Secretario de Gobierno	Andrea Johanna Jimenez Ramirez/Funcionario De Planta	MARTHA LILIANA SOTO IGUARAN/Funcionario De Planta	Cerrada
Realizar una (1) mesa de trabajo con la OAP para revisar la viabilidad de la actualizar el planteamiento del Riesgo del proceso SAC, para que corresponda con los controles realizados.		X			15	05	23	30	06	23	Realizar una (1) mesa de trabajo con la OAP para revisar la viabilidad de la actualización de la Matriz de Riesgo de conformidad con la competencia y funciones de la Oficina SAC	Andrea Johanna Jimenez Ramirez/Funcionario De Planta	MARTHA LILIANA SOTO IGUARAN/Funcionario De Planta	Cerrada
Enviar informes de seguimiento a las PQRS de dependencias del Nivel Central y Alcaldías Locales a los niveles Directivos y/o Alcaldes Locales.		X			15	05	23	30	06	23	Enviar al Directivo de cada Dependencia y/o Alcalde Local (c/u) correos mensuales de seguimiento a PQRS.	Andrea Johanna Jimenez Ramirez/Funcionario De Planta	MARTHA LILIANA SOTO IGUARAN/Funcionario De Planta	Cerrada
Enviar una observación por cada una de las peticiones pendientes de cierre efectivo a las dependencias de Nivel Central y/o Alcaldías Locales.		X			15	05	23	30	06	23	Enviar a las Alcaldías Locales y/o Dependencias de Nivel Central observaciones de las PQRS cuando sea necesario hacer cierre de estas.	Andrea Johanna Jimenez Ramirez/Funcionario De Planta	MARTHA LILIANA SOTO IGUARAN/Funcionario De Planta	Cerrada

Fuente: Aplicativo MIMEC.

Por otro lado, la Defensora del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno realiza seguimiento mensual al proyecto de inversión 7800 “Fortalecimiento de la Capacidad y Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno” con el cual se pretende resolver como problema principal, la baja eficiencia en la prestación de servicios institucionales de la Secretaría Distrital de Gobierno que impide una respuesta oportuna a los niveles de productividad requeridos para la gestión pública.

En este proyecto se contempla la implementación de una (1) estrategia de servicio a la ciudadanía que involucra de manera directa la cantidad de personal que hace parte de la Oficina de Servicio de Atención a la

Ciudadanía, manteniendo la fuerza de trabajo necesaria para desarrollar las labores requeridas en los puntos de atención de las Alcaldías Locales y Nivel Central, a través de este grupo de trabajo se materializan 5 actividades:

- Seguimiento a la descongestión de peticiones ciudadanas, registradas en el aplicativo Bogotá te escucha.
- Seguimiento a los ajustes razonables sugeridos conforme a lo establecido en el plan de acción de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía y la accesibilidad a medios físicos NTC 6047 de 2013.
- Seguimiento a la entrega y devolución de los documentos de identificación extraviados que cumplen con el tiempo de custodia definidos en el procedimiento vigente.
- Verificación y actualización del contenido de los trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS ofertados por la entidad, en articulación con las áreas responsables funcionales respectivas
- Seguimiento al impacto generado de cara a la ciudadanía producto de la realización de trámites virtualizados cuya competencia funcional o técnica corresponde a la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

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

Durante el primer semestre de 2023, la Defensora de la Ciudadanía promovió la simplificación e inclusión en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) del procedimiento administrativo OPA "Propiedad Horizontal", orientada a la reducción de los tiempos de gestión del trámite. No obstante, en el desarrollo de mesas de trabajo conjuntas con la Subsecretaría de Gestión Local (responsable funcional de los trámites de propiedad horizontal), se evidenció por parte de dicha dependencia que no era viable esa reducción de tiempos de gestión, por lo tanto, la conclusión por parte de la dependencia funcional responsable de los trámites fue un cambio de la propuesta de racionalización a "*hacer los trámites más eficientes*".

De este modo, la Defensora de la Ciudadanía como líder del equipo de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, sugirió la modificación del trámite objeto de racionalización, para en su lugar proponer el trámite “certificado de residencia”, cuya racionalización consiste en disminuir los días que debe esperar el ciudadano para firma manuscrita, pues inicialmente la ciudadanía debía esperar por un término de 5 días hábiles por la suscripción, una vez fuera aprobado desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Con esta propuesta, la ciudadanía podrá acceder a consultar y/o descargar su certificado 100% de manera virtual, sin tener que acercarse presencialmente a la alcaldía local a reclamar su certificado en un periodo máximo de 1 día hábil posterior a la solicitud inicial. Así mismo, se brindará la posibilidad para que el Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería) realice la consulta a través de la Ventanilla Virtual de radicación de la Secretaría Distrital de Gobierno y/o el acceso a un código QR, respecto de la validez de los certificados de residencia que les sean allegados por parte de la ciudadanía por motivo de los trámites de su competencia, esta propuesta ya fue expuesta en el Departamento Administrativo de la Función Pública, quien aprobó la solicitud de modificación.

Así las cosas, se remitió la propuesta de actualización del PAAC a la Oficina Asesora de Planeación de la entidad para su revisión y aprobación.

## **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 formular dinámicas de confianza ciudadana en la administración crea escenarios en los cuales la intervención de la Defensora de la Ciudadanía reviste especial importancia, en este sentido, las acciones desarrolladas 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 primer semestre de la vigencia 2023 la Defensora de la Ciudadanía hizo seis (6) seguimientos con los directivos del área financiera, tecnología y contratación al Plan Anual de Caja (PAC), de este seguimiento se obtuvo que se han recibido 792 cuentas de cobro de los contratos de prestación de servicios de la entidad, de las que se han pagado 786, con un 99% de cumplimiento en los pagos de este concepto. Así mismo, se han recibido 15 cuentas de cobro de proveedores, de las que se han pagado 13, con un 86% de cumplimiento en los pagos de este concepto:

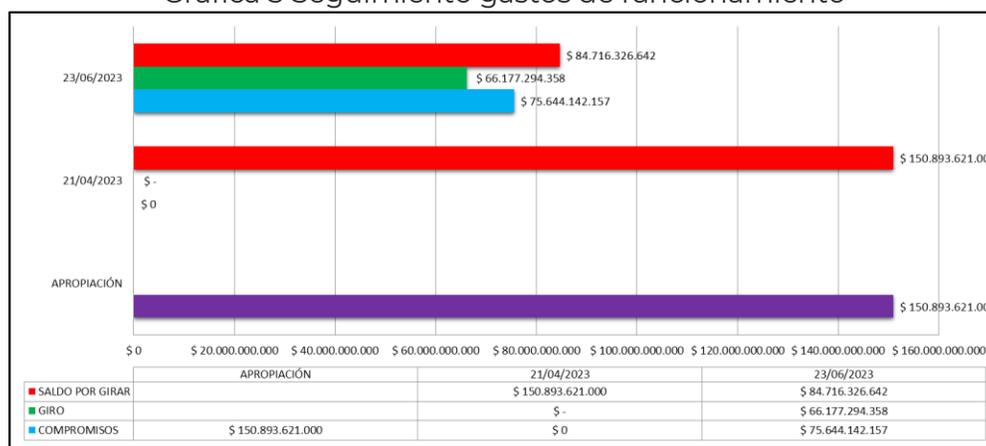
Tabla 9 - Cuentas de cobro CPS y Proveedores

CPS 2023	792	786	3.844.696.744
PROVEEDORES 2023	15	13	4.334.760.515
SSPP	29	29	15.626.527
APORTES/NÓMINA	12	12	19.947.309.185
DELEGADOS	88	88	35.815.000
INCENTIVOS	-	-	-
ARL	6	6	30.722.200
GASTOS RECURRENTE	1	1	28.390.999
GIRO RECHAZO	2	2	41.219.531
RESOLUCION-VIATICOS	1	1	13.766.144

Fuente: Informe Dirección Financiera Comité junio 2023

En cuanto al seguimiento de los gastos de funcionamiento se obtuvo que de los \$ 150.893.621.000 asignados para la vigencia, \$66.177.294.358 ya han sido girados, lo que equivale a un 43,86% de ejecución.

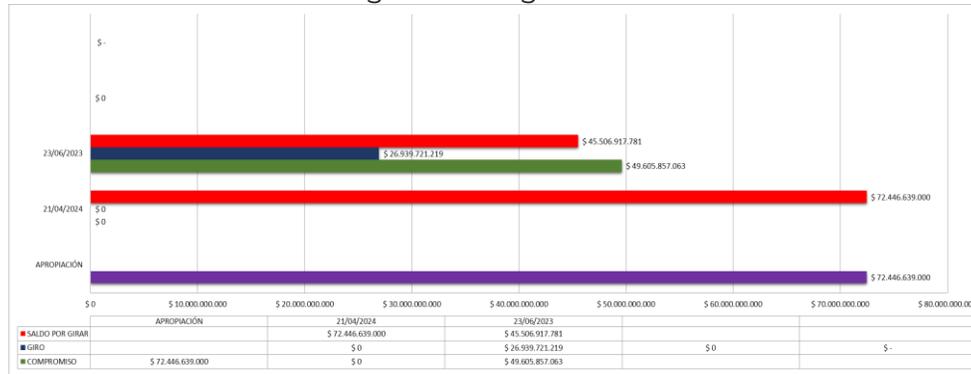
Grafica 3 Seguimiento gastos de funcionamiento



Fuente: Informe Dirección Financiera Comité junio 2023

En cuanto al seguimiento de los gastos de inversión se concluyó que de los \$ 72.446.639.000 asignados para la vigencia, \$ 26.939.721.219 ya han sido girados, lo que equivale a un 37,19% de ejecución.

Grafica 4 Seguimiento gastos de inversión.



Fuente: Informe Dirección Financiera Comité junio 2023

Por otro lado, 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 este orden, y dando cumplimiento a los lineamientos emitidos en materia de Gobierno Abierto, se permite 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 Distrital 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 primer 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 primer semestre fue de 27.777 PQRS, de estas se gestionaron 26.720:

Tabla 10. Total, de peticiones para el segundo semestre

Tipo Ingreso	PQRS	Gestionados	Respuesta Definitiva	Trasladadas	Cerrada	Solucionado por asignación	Pendiente
Recibidas	11.126	11.045	5.531	1.376	260	3.878	81
Ingresadas	11.784	10.822	7.773	2.104	546	399	962
Registradas	4.867	4.853	964	848	1	3.040	14
<b>Total PQRS</b>	<b>27.777</b>	<b>26.720</b>	<b>14.268</b>	<b>4.328</b>	<b>807</b>	<b>7.317</b>	<b>1.057</b>
<b>Peso porcentual</b>		<b>96%</b>					<b>4%</b>

Fuente: Elaboración propia – Aplicativo Bogotá Te Escucha

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 188 correos durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, 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.

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 mayo, en junio disminuyeron el número de radicados de entrada en 410 documentos (-8,68%), así mismo, disminuyeron 290 (-8.14%) los documentos enviados con motorizados, los documentos efectivamente entregados disminuyeron un 1,81%, y las devoluciones disminuyeron un 12,40%, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 11. Seguimiento a contrato interadministrativo de servicio de mensajería

Mes	Entradas (Email / Ventanilla a Física)	Documentos enviados por motorizados	Efectivos		Devoluciones	
			%	No.	%	No.
<b>Enero</b>	2.989	3.288	44,18%	1.426	55,82%	1.802
<b>Febrero</b>	3.956	3.129	50,21%	1.571	49,79%	1.558
<b>Marzo</b>	4.570	3.228	41,26%	1.332	58,74%	1.896
<b>Abril</b>	3.945	2.281	47,13%	1075	52,87%	1206
<b>Mayo</b>	4.724	3.560	40,22%	1.432	51,53%	2.128
<b>Junio</b>	4.314	3.270	43,00%	1406	-5,82%	1864

Mes	Entradas (Email / Ventanilla a Física)	Documento s enviados por motorizados	Efectivos		Devoluciones	
			%	No.	%	No.
<b>Porcentaje Diferencial Mayo a junio</b>	-8,68%	-8.14%	-1,81%		-12,40%	

Fuente: Elaboración propia.

La Defensora de la Ciudadanía, actuando como garante de los derechos de la ciudadanía, revisa y suscribe los actos administrativos que dan cierre a las peticiones en virtud del artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo que pone de manifiesto que se propende por el respeto de los principios constitucionales como el debido proceso al dar la oportunidad al ciudadano de ejercer su derecho contemplado en la ley Ley 1755 de 2015 de manifestar su inconformidad con las actuaciones administrativas a través de los recursos que le concede la ley.

Por otro lado, 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:

[https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2023](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2023)

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 al 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 Servicio de Atención a la Ciudadanía, 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 cada una de las Dependencias y Alcaldías de la SDG memorandos que dan un alcance pormenorizado de los derechos de petición vencidos y reiterando 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.

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

reinducción 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 realiza seguimiento al riesgo materializado del proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía y los controles de mitigación de estos, verificando cada una de las actividades que se plantearon en el plan de mejora para erradicar la posibilidad de que se consume el riesgo de vencimiento de derechos de petición, ante esta situación se propusieron las siguientes medidas:

- Elaborar 1 base de datos compartida con el Despacho del Secretario de Gobierno y la Dirección Jurídica: Esta base de datos se crea de acuerdo con la necesidad de que ambas dependencias pueden vigilar y controlar todos y cada uno de los requerimientos radicados por los entes de control, y así poder determinar de manera inmediata la competencia dentro de la entidad y las acciones que deban tramitarse de acuerdo a los términos que aplican para esta clase de solicitudes.
- Realizar 1 mesa de trabajo por la Oficina Asesora de Planeación - OAP para revisar la viabilidad de actualizar la matriz de riesgos, en tanto, se atribuye una carga a la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía que esta no puede soportar, toda vez que la materialización del riesgo de vencimiento de términos de respuesta de derecho de petición debe estar a cargo de cada dependencia, precisando que la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía solamente hace el seguimiento a los derechos de petición y previene a las Alcaldías y/o Dependencias, sin que esto signifique la obligación de responder por todos.
- Enviar informes de seguimiento de las PQRS de dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales a los niveles Directivos y/o Alcaldes locales: Esta medida se tomó dado que, se identificó que los correos enviados a los promotores de la mejora eran revisados después de

haber transcurrido el término de respuesta de los derechos de petición, por lo tanto, se hizo reunión con Alcaldes y Directivos para que estos se apersonaran de los informes que relacionaban las peticiones vencidas o próximas a vencerse.

- Enviar una observación por cada una de las peticiones pendientes de cierre efectivo a las Dependencias de Nivel Central y/o Alcaldías Locales: Esta medida se tomó habida cuenta que las Alcaldías y/o Dependencias respondían el derecho de petición dentro de los términos, empero sin cada uno de los criterios que contempla el procedimiento P001 de la entidad, haciendo que no se registrara de manera efectiva la respuesta en el aplicativo Bogotá Te Escucha. Desde entonces, la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía indica a cada dependencia las peticiones pendientes de cierre para que estas hagan lo pertinente.

#### **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 primer semestre del 2023, 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 2023:
- [https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/plan-institucional-capacitacion-2023](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-institucional-capacitacion-2023)
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023:  
[Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 \(gobiernobogota.gov.co\)](https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2023)

Igualmente, en aras de garantizar la transparencia de la información y de los valores éticos de los trámites y servicios que se prestan a la ciudadanía y que se adelantan en la Secretaría Distrital de Gobierno, la Defensora de la Ciudadanía impulso la actualización de la Encuesta De Medición Y Control Antisoborno (GCO-GCI-176) Vigencia: 28 de marzo de 2023, cuyo propósito es implementar el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) bajo los lineamientos metodológicos de la Norma Técnica Internacional ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno, en el marco de la Ley 2195 de 2022 que tiene por objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción.

### **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 primer semestre vigencia 2023, 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 2023: [Informes de Encuestas de Percepción de Servicio al Ciudadano 2023 \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)
- Informes de Gestión Mensual de Servicio a la ciudadanía 2023: [Informes PQRS 2023 \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)

Por otro lado, la Defensora de la Ciudadanía promovió el uso de chaquetas institucionales para identificar a los servidores que hacen contacto con los ciudadanos y que hacen parte de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía debido a los reportes generados en el segundo semestre de 2022 con ocasión a la visita que hizo la Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá donde se menciona:

*“El servidor no porta chaqueta de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1. Canal de atención presencial del Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital”*

Ante esta apreciación, se respondió a dicho reporte a través del oficio 20224609311601 el día 12 de febrero del año en curso informando los planes de mejora que permitirán mejorar los aspectos señalados, entre ellos, la adquisición de las chaquetas, mismas que fueron entregadas a los servidores de la Oficina SAC en el primer semestre de la vigencia.

Ilustración 2 Chaqueta Institucional Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

Adicionalmente, esta oficina también dio cumplimiento a las recomendaciones sobre la presentación personal y la del sitio de trabajo contempladas en el numeral 4.1. del Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital, completando un sistema de identificación mediante el sistema de carnetización del personal que tiene contacto con el ciudadano.

Frente a estas mismas visitas de la Secretaría General, pero del año 2023, la Defensora ha gestionado memorandos que se dirigen a cada una de las Alcaldías que presentaron algún hallazgo u observación, para que indiquen el planteamiento o propuesta que se adelantará con el objetivo de corregir los puntos señalados.

Fruto de estos seguimientos la Defensora del Ciudadano impulsó el proceso de modernización de la infraestructura en las Alcaldías Locales donde se identificaron debilidades en sus características, entre ellas están:

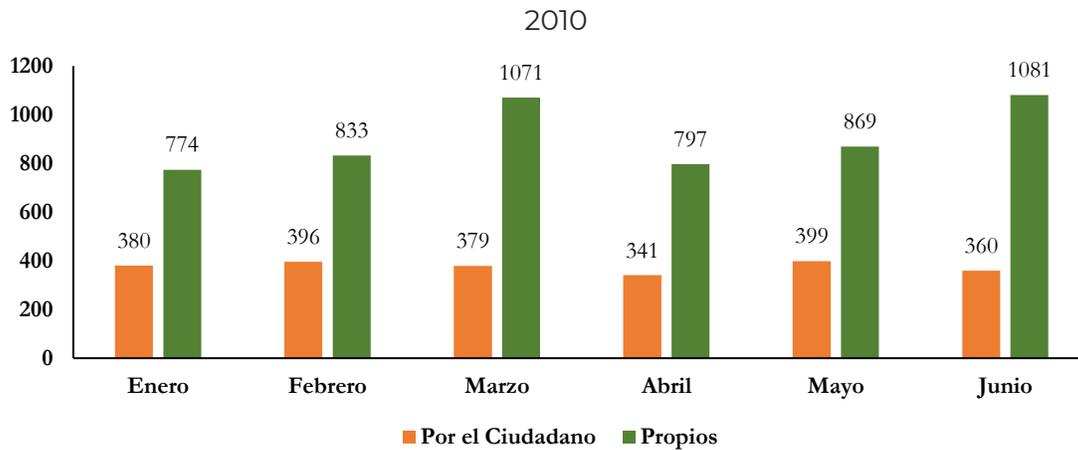
- Edificio Liévano – Nivel Central de la SDG
- Alcaldía Local de San Cristóbal
- Alcaldía Local de Santa Fe
- Alcaldía Local de Candelaria
- Alcaldía Local de Ciudad Bolívar
- Alcaldía Local de Tunjuelito
- Alcaldía Local de Bosa
- Alcaldía Local de Kennedy
- Alcaldía Local de Usaquén
- Alcaldía Local de Teusaquillo
- Alcaldía Local de Puente Aranda

**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:

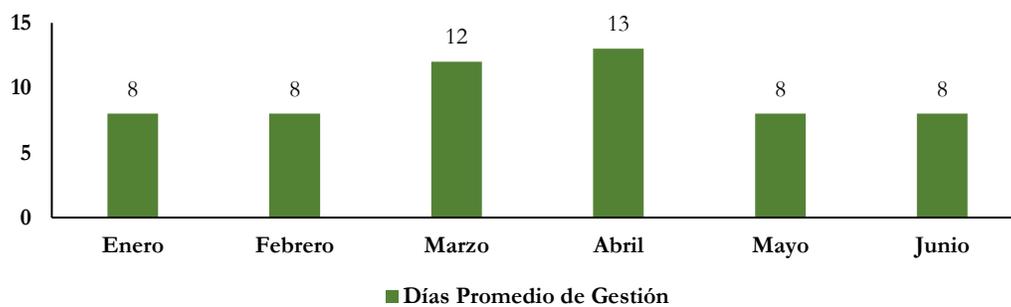
**a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes vigencia 2023.**

Grafica 5 Comportamiento de peticiones por mes - cumplimiento Decreto 371 de



Fuente: Reporte Bogotá te Escucha mes a mes primer semestre 2023

Grafica 6 Comportamiento días promedio de gestión PQRs por mes



Fuente: Elaboración propia - Reporte Bogotá te Escucha mes a mes primer semestre 2023.

Frente a la gráfica es pertinente anotar que la mayor cantidad de peticiones ingresadas ante la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2023 se realizó en el mes de marzo, con 1.450 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 2.386 peticiones:

Tabla 12. Subtemas frecuentes de los derechos de petición

Subtema	Cant. Peticiones
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	2.386
Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP	1.018
Contravenciones comunes Código de Policía	857
460 - Oficina de Atención a la ciudadanía solicitud certificado de residencia	852
Espacio público, invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica	826
Planeación local plan de desarrollo	728
Mantenimiento de vías internas de la localidad	518
Perturbación, tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho	446
Ventas ambulantes	346
Establecimientos de Comercio, Inspección Vigilancia y Control	292
<b>Total general</b>	<b>8.269</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha primer semestre 2023

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

Tabla 13. Porcentaje de atención oportuna por dependencia y subtema

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE ATENCIÓN OPORTUNA POR DEPENDENCIA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ALCALDIA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
ALCALDIA LOCAL DE BOSQA	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	2,2%
ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA	0,0%	0,0%	1,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO	0,0%	0,0%	1,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	1,5%
ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOUVAR	0,0%	0,0%	3,0%	0,8%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	4,1%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	0,0%	0,0%	1,4%	0,6%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	2,4%
ALCALDIA LOCAL DE FONTIBÓN	0,0%	0,0%	1,6%	4,9%	0,0%	0,0%	0,1%	1,4%	0,0%	0,0%	8,0%
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	0,0%	0,0%	3,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	4,1%
ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	0,0%	0,0%	1,6%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL	0,0%	0,0%	2,6%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	3,2%
ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE	0,0%	0,0%	2,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%
ALCALDIA LOCAL DE SUBA	0,0%	0,0%	2,8%	0,7%	0,0%	0,1%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	4,0%
ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ	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 TEUSAQUILLO	0,0%	0,0%	0,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
ALCALDIA LOCAL DE TUNJUELITO	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
ALCALDIA LOCAL DE USAQUEEN	0,0%	0,0%	1,6%	0,5%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	2,5%
ALCALDIA LOCAL DE USME	0,0%	0,0%	2,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	0,2%	0,0%	0,7%	2,5%	0,0%	0,1%	0,2%	0,7%	0,1%	0,0%	4,5%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,0%	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0,5%	0,5%	23,9%	16,7%	0,0%	5,1%	1,1%	0,3%	0,1%	0,1%	48,3%
<b>Total general</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,9%</b>	<b>55,6%</b>	<b>30,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>5,8%</b>	<b>2,3%</b>	<b>3,7%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,2%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá te escucha primer semestre 2023

Los datos anteriormente presentados permiten establecer que el grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía registra el porcentaje más alto de atención oportuna 48% en promedio; así mismo, el subtema con mayor índice registrado de atención oportuna correspondió al derecho de petición de interés general (55%).

#### 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 primer semestre del 2023. En la siguiente tabla se resume el seguimiento realizado mensualmente:

Tabla 14. Cumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a los derechos de petición

Mes	% Cumplimiento de Calidad y Calidez
<b>Enero</b>	73%
<b>Febrero</b>	73%
<b>Marzo</b>	52%
<b>Abril</b>	48%
<b>Mayo</b>	73%
<b>Junio</b>	63%*

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

Tabla 15. Cumplimiento Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana

Mes	Calificación	% Cumplimiento de Calidad y Calidez
<b>Enero</b>	4.5	90%
<b>Febrero</b>	4.5	90%
<b>Marzo</b>	4.5	90%
<b>Abril</b>	4.7	93%
<b>Mayo</b>	4.6	91%
<b>Junio</b>	4.4	89%

Fuente: Informes mensuales encuestas de percepción y satisfacción ciudadana primer semestre 2023

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

- Se evidenció la gestión de 104.679 certificados en línea entre certificados de residencia; 833 inscripciones de propiedad horizontal; 2.383 actualizaciones (cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal); 8 registros de extinción de la propiedad horizontal. 16.666 registros en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia en el primer semestre 2023.
- 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 impulsó que, a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía, en acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se actualizarán y publicarán 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 y la pagina web.

<https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/nivel-central/conoce-los-tramites-y-servicios-puedes-adelantar-la-secretaria-distrital>

<https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/nivel-central/consulta-tu-documento-extraviado-la-secretaria-gobierno>

- Infografías actualizadas y publicadas de dos trámites de la SDG vigencia 2023:
  - Certificado de residencia:  
<https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/solicitud-certificado-residencia>
  - Propiedad Horizontal  
<https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/inscripcion-actualizacion-yo-extincion-la-propiedad-horizontal>
- 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.

#### **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 primer semestre del 2023. Entre ellos los denominados “hablemos de lo público en el servicio” y “introducción a las políticas públicas”, compuesto por temas como:

- Naturaleza de los derechos de petición.
- Conocimiento y estructura del Estado Colombiano.
- Introducción a las Políticas Públicas.
- Protocolos de servicio a la ciudadanía.

Así mismo, los servidores y colaboradores de la Oficina de Atención a la Ciudadanía participaron de curso Moodle virtual denominado “Inducción a la Secretaría Distrital de Gobierno” desarrollado por la entidad para todos sus servidores en el mes de mayo.

Cada una de estas capacitaciones permitieron 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 sesenta y dos (62) jornadas de capacitación y sensibilización en el primer semestre de 2023 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 6. Visualización de página web según criterios de accesibilidad

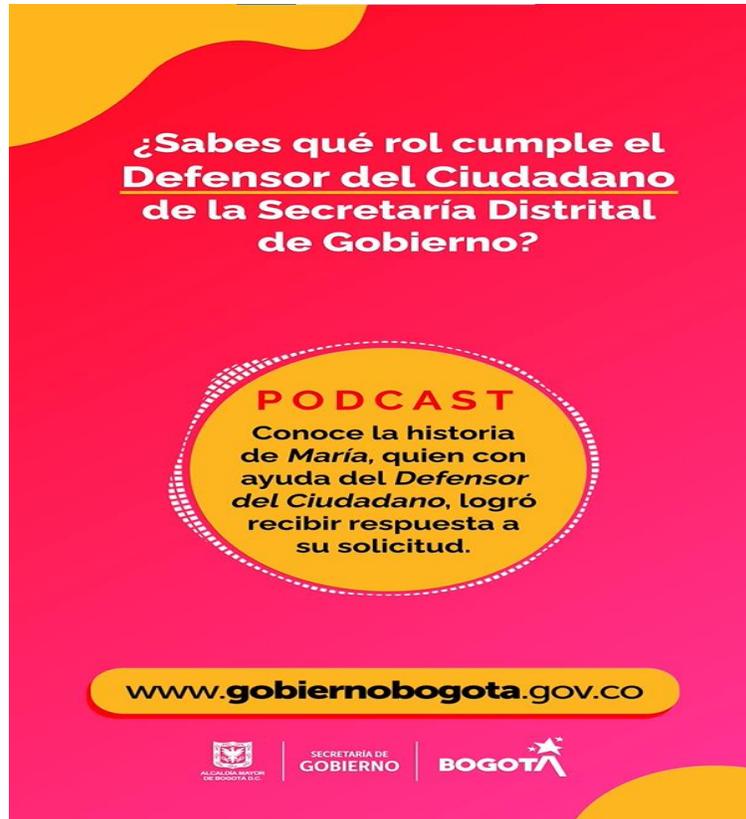


Fuente: Página web de la SDG.

#### 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 (PodCast), 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 7. Pieza Comunicativa Podcast Defensora de la Ciudadanía



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 frente a los trámites y servicios que oferta la entidad, la invitación a la participación ciudadana, y promoción de canales de atención como las redes sociales.

- o Noticias página web:  
<https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/nivel-central/centro-gobierno-local-la-puerta-la-transparencia>

<https://centrogobiernolocal.gobiernobogota.gov.co/>

Con la plataforma “Centro de Gobierno Local” veedores ciudadanos, concejales, ciudadanos, y cualquier otro actor que quiera saber cómo avanza la Administración Distrital podrá acudir a esta herramienta creada por la Secretaría de Gobierno para que los habitantes de Bogotá puedan hacer seguimiento al avance de las obras en sus barrios y los programas sociales de la Administración, lo que genera transparencia y se convierte en un servicio fundamental en la lucha contra la corrupción.

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

La Defensora del Ciudadano realizó seguimiento a la implementación del plan estratégico de virtualización de las OPA's a cargo de la Secretaría Distrital de Gobierno, encontrando que se han virtualizado 5 trámites de los 6 que se plantearon para el cuatrienio en el plan estratégico institucional:

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

- Certificado de Residencia [Solicitud Certificado de Residencia \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)
- Certificado de Inscripción de la Propiedad Horizontal [Inscripción, actualización y/o extinción de la Propiedad Horizontal \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)
- Certificado de Actualización de la Propiedad Horizontal [Inscripción, actualización y/o extinción de la Propiedad Horizontal \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)
- Certificado de Extensión de la Propiedad Horizontal [Inscripción, actualización y/o extinción de la Propiedad Horizontal \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)

Así mismo, mensualmente se hace seguimiento a estos trámites, con el propósito de llevar un balance anual de la productividad de cada uno, datos que se relacionan a continuación:

2023	INSCRIPCION	ACTUALIZACION	EXTINCIÓN	C.RESIDENCIA
ENERO	230	176	1	13169
FEBRERO	340	331	0	33857
MARZO	83	401	0	30085
ABRIL	39	350	0	8648
MAYO	66	579	0	13049
JUNIO	75	546	7	5871

### 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 primer semestre de 2023, la entidad ha promovido el acceso por los diferentes canales de servicio, señalando cada uno de estos en la página 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 segundo semestre de 2022 mediante proyección y envío del oficio radicado No. 20234000053921 del 26 de enero de 2023, 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:

[Informes Defensor de la Ciudadanía \(gobiernobogota.gov.co\)](https://www.gobiernobogota.gov.co/informes-defensor-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. Socialización de acciones y funciones desarrolladas por el Defensor del Ciudadano.**

Con la intención de socializar de manera pormenorizada las acciones adelantadas por parte de la Defensora del Ciudadano, se convocó a reunión el día 25 de abril del corriente con el Secretario de Gobierno Dr. Felipe Jimenez Ángel, fruto de esta reunión, el Secretario de Gobierno conoció el impacto de las actividades desarrolladas por la Defensora, entre ellas:

- Reducción de los derechos de petición vencidos y el plan de trabajo para erradicar la extemporaneidad de los derechos de petición
- Desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Seguimiento a los contratos administrativos suscritos entre la SDG y otras entidades.
- Seguimiento al cumplimiento de la Política Pública de Discapacidad
- Seguimiento al Plan Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía
- Jornadas de capacitación proyectadas y ejecutadas
- Implementación de la Política Antisoborno desde el 22 de septiembre de 2022.
- Seguimiento a la interoperabilidad entre el Sistema Distrital de Quejas Ciudadanas y el Sistema de Gestión Documental de la entidad (ORFEO).

### **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 30 de

junio de la vigencia 2023. 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.

### **1.7.3. Informe De Seguimiento A La Gestión De Los Defensores Del Ciudadano En El Distrito Capital – Observaciones enero a diciembre 2022**

De acuerdo con las observaciones adelantadas a los informes entregados por la Secretaría Distrital de Gobierno en el año 2022 por parte de la Veeduría Distrital mediante el Informe De Seguimiento A La Gestión De Los Defensores Del Ciudadano En El Distrito Capital – Observaciones enero a diciembre 2022, la Defensora del Ciudadano coordinó con la oficina encargada del registro y seguimiento de las buenas prácticas de la entidad para que formulara informe semestral independiente en el cual se reflejen las actividades de esta estrategia.

### **Conclusiones y recomendaciones**

- De los 27.777 requerimientos recibidos, registrados e ingresados en el primer semestre del 2023, 26.720 fueron gestionados, equivalente al 96% de gestión a los requerimientos ciudadanos
- De los 26.720 requerimientos gestionados, 14.268 se respondieron definitivamente, 4.328 fueron trasladados a las entidades que eran competentes, 807 fueron cerrados por no competencia, y 7.317 se asignaron a la entidad como derecho de petición.
- 188 requerimientos ciudadanos fueron objeto de intervención por la Defensora de la Ciudadanía en aras de gestionar la respectiva respuesta.
- 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.

- Los datos anteriormente presentados permiten establecer que el grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía registra el porcentaje más alto de atención oportuna 48% en promedio; así mismo, el subtema con mayor índice registrado de atención oportuna correspondió al derecho de petición de interés general (55%)
- Para la vigencia 2023 se ha evidenciado un porcentaje de índice de cumplimiento acumulado del 63% 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 fortalecían los controles para erradicar la extemporaneidad en la respuesta de las peticiones, ejecutándose el 100% semestre vigencia 2023 ejecutadas al 100%.
- Se logró un beneficio económico para la ciudadanía de \$ 734.957.100 del 1º de enero al 30 de junio de 2023, calculado en dos pasajes (ida y regreso) valor pasaje en Transmilenio por costos de desplazamiento, frente a los trámites virtualizados, al no tener que realizar estos trámites de manera presencial, y poder contar con la facilidad de solicitar certificados de residencia, certificados de propiedad horizontal, y registrar sus solicitudes y/o peticiones de forma 100% virtual
- Se evidenció la gestión de 104.679 certificados en línea entre certificados de residencia; 833 inscripciones de propiedad

horizontal; 2.383 actualizaciones (cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal); 8 registros de extinción de la propiedad horizontal. 16.666 registros en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia (primer semestre 2023).

- 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, con el propósito de responder el 100% de los requerimientos dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.
- 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.

Elaboró: Hansel Fernando Pinillos Hernández- Auxiliar Administrativo 407, grado 19.  
Yesenia Patiño Figueroa, Contratista SAC.  
Santiago Rafael Poveda Quintero, Profesional Universitario 219-12 SGI-SAC

Revisó: Andrea Johanna Jiménez Ramírez-Profesional Especializado Código 222 Grado 24   
(Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional)

Anexos: Informe de buenas prácticas I semestre 2023. (Función 1.7.3.)