



Informe de la Defensora de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno
Primer semestre 2022

Bogotá, D.C., Julio de 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
GOBIERNO

Informe del Defensor de la Ciudadanía
Primer semestre 2022
Secretaría Distrital de Gobierno

Subsecretaria de Gestión Institucional
Defensora de la Ciudadanía
Ana María Aristizábal Osorio

Equipo Técnico

Andrea Johanna Jiménez Ramírez
Angela Viviana Orozco Cubillos
Ingrid Yuliana Pérez Celis
Yesenia Patiño Figueroa
Jessica Paola Vargas Castro
Aleyda Ayala Chavarría
Juan Carlos Díaz Acevedo
Santiago Rafael Poveda Quintero

Bogotá, D.C., Julio de 2022



Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano en el marco de sus funciones	6
1.1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	6
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	21
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:	26
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	29
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.....	32
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	33
1.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	33
Conclusiones y recomendaciones	35

Índice de tablas

Tabla 1. Relación de documentación interna del proceso SAC susceptible de actualización	7
Tabla 2. Progamacion Trimestral de los Documentos para Actualizar vigencia 2022.	8
Tabla 3. Cronograma de capacitaciones en lengua de señas colombiana.....	12
Tabla 4. Clasificación de riesgos según monitoreo vigencia 2022	17
Tabla 5. Seguimiento al cumplimiento de acciones de mejora.....	21
Tabla 6. Seguimiento al funcionamiento del servicio de mensajería y correspondencia en la entidad	24
Tabla 7. Distribución de temas a tratar en jornadas de inducción a servidores SAC.....	31

Índice de gráficas

Gráfica 1. Distribución de Asignación de Turnos en el primer semestre de 2022	9
Gráfica 2. Reporte detallado de Turnos.....	9
Gráfica 3. Cumplimiento de espacios idóneos en puntos de atención a la ciudadanía	14



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Índice de imágenes

Imagen 1. Seguimiento plurianual a la ejecución presupuestal de proyectos asociados a Servicio a la Ciudadanía	15
Imagen 2. Visualización de secciones en la página web de la entidad con criterios de accesibilidad	19
Imagen 3. Pieza publicitaria de la estrategia Gobierno al territorio	20
Imagen 4. Ejemplo de visualización de página web según criterios de accesibilidad	31



Introducción

La figura del Defensor de la Ciudadanía está reglamentada por el Decreto 847 de 2019 en las entidades y organismos del Distrito Capital, así mismo, las competencias conferidas a esta figura están establecidas por 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*".

Esta figura es quien dispone las medidas administrativas pertinentes 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.

En consecuencia, de no ser resuelto un requerimiento de manera oportuna o en caso de que el ciudadano se sienta insatisfecho con la respuesta que le ha sido entregada, éste puede acudir al defensor, quien será el encargado de recibir la petición y gestionar, ajustado a la normatividad y de manera respetuosa, las solicitudes de los usuarios.

Es necesario anotar que la intervención de la figura de la Defensora de la Ciudadanía se efectúa en contextos en el que se incumple con los parámetros establecidos por el 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, teniendo en cuenta que los actores del servicio son todos aquellos servidores públicos que hacen parte de una entidad pública, es innegable que la oportuna intervención de la Defensora propenderá por la atención y cumplimiento de la PPDSC.

Adicionalmente, en aras de permitir el posicionamiento estratégico del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno se contemplan constantemente acciones de fortalecimiento para evitar consecuencias negativas en el servicio como retrasos en la expedición y depuración de documentos a nivel interno, lo que a su vez ocasiona que la radicación de los mismos se realice de manera extemporánea o sin el cumplimiento de los requisitos exigidos, ocasionando, incluso, dificultades en la respuesta al servicio a la ciudadanía de los documentos de la administración. Así mismo se ha logrado fortalecer de manera directa la prestación del servicio a la ciudadanía mediante la consolidación de acciones tales como la racionalización o virtualización de trámites y servicios de la entidad.

Dando cumplimiento al 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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 anotar que en aras 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 de la Ciudadanía ejerce dicha función actualmente 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 en primer lugar a generar insumos para la 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 a 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.



1. 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 art.14 del Decreto 847 de 2019 relacionadas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y frente a las cuales desarrolló acciones relacionadas con la gestión de puntos de atención correspondientes a la red CADE, verificación de la actualización documental interna del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía,

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

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

Por tanto, para garantizar su cumplimiento, las acciones que fueron 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 Secretaría Distrital de Gobierno brindó apoyo, acompañamiento y asesoría al equipo de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), en la definición de acciones que facilitaron la óptima implementación de su plan de acción, evidenciándose los siguientes avances en las metas asignadas:

Meta 1.1.2: Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual.

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

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2022, la Defensora de la Ciudadanía solicitó, a través de Oficio Radicado Orfeo No. 20224003907031 del 25 de mayo de 2022, a Secretaría General el traslado del CADE Suba al punto de atención de CADE La Gaitana y la asignación de espacios para las Inspecciones de Policía, toda vez que se presentó la finalización de la prestación del servicio a la ciudadanía en CADE Suba, el día 27 de abril de 2022.

Producto de la anterior acción, la Defensora Ciudadanía quien a su vez desempeña el cargo de Subsecretaria de Gestión Institucional, suscribió con la Secretaría General la cuarta modificación del Acuerdo de Nivel de Servicios al Convenio Interadministrativo mencionado anteriormente, velando por



la continuidad de la operación en el modelo multicanal de atención a la ciudadanía, Canal Presencial y Canal Virtual de la Red CADE.

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

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

En cumplimiento de la Circular No. 055 de 2021 de la Secretaría General, la Defensora de la Ciudadanía verificó que se encontrara debidamente actualizado y publicado, en la página web e intranet, el Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDG (SAC-M001 versión 5) y Manual de Atención Incluyente (SAC-M002), los cuales contemplan los parámetros, lineamientos y protocolos de atención del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

- Manual de Atención a la Ciudadanía SDG:
https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/instrumentos_gestion_informacion/sac-m001_v5_0.pdf
- Manual de Atención Incluyente:
<http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m002.pdf>
- Plan de Gestión Institucional:
http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/documentos/sig/documentos/Plan/t1_planeacion_institucional_v4.xlsx

Durante el primer semestre, la Defensora de la Ciudadanía propuso la actualización de los documentos internos asociados al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, para lo cual se definió, en compañía del equipo del Servicio de Atención a la ciudadanía, el siguiente cronograma:

Tabla 1. Relación de documentación interna del proceso SAC susceptible de actualización

Ítem	Nombre del documento	Código	Publicación	Observación
1	Formato encuesta de percepción y satisfacción ciudadana	Nuevo	Segundo trimestre	Sin observaciones.
2	Procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía	SAC-P001	Tercer trimestre	Este Documento se incluye en la priorización de actualización para el tercer trimestre.
3	Caracterización del proceso	SAC-C	Tercer trimestre	Sin observaciones.
4	Manual de atención incluyente	SAC-M002	Tercer trimestre	Sin observaciones.
5	Manual de atención a la ciudadanía	SAC-M001	Tercer trimestre	Se incluye para actualización en el tercer trimestre.
6	Procedimiento recepción de documentos de identificación extraviados	SAC-P002	Tercer trimestre	Este Documento se incluye en la priorización de actualización para el tercer trimestre.
7	Formato recolección documentos de identificación extraviados	SAC-F007	Tercer trimestre	Este Documento se incluye en la priorización de actualización para el tercer trimestre.



Ítem	Nombre del documento	Código	Publicación	Observación
8	Manual caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	SAC-M003	Cuarto trimestre	Sin observaciones.
9	Formato caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	SAC-F009	Cuarto trimestre	Sin observaciones.

Fuente: Creación propia

A continuación, se evidencia el consolidado de la programación trimestral de los documentos asociados al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía por actualizar en la vigencia 2022.

Tabla 2. Programación Trimestral de los Documentos para Actualizar vigencia 2022.

Ítem	Documentos por actualizar	Cantidad	% Programación trimestral de la meta del plan de gestión	Observación
1	Total documentos I Trimestre	0	0%	Sin observaciones.
2	Total documentos II Trimestre	1	11%	Nuevo documento por actualizar
3	Total documentos III Trimestre	6	67%	Sin observaciones.
4	Total documentos IV Trimestre	2	22%	Sin observaciones.
Total documentos a actualizar 2022		9	100%	Sin observaciones.

Fuente: Creación propia

Meta 1.1.5: Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales

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

Con el fin de implementar el mejoramiento de la confianza de la ciudadanía en la prestación del servicio, se realizó un análisis de la percepción ciudadana con el fin de obtener información sobre las fortalezas y debilidades para mejorar en la Entidad, dando como resultado un informe mensual que se socializa con las dependencias del nivel central y local de la SDG. De esta acción se evidencia el 100% de cumplimiento de la meta, al obtener una calificación de 4.6 sobre 5.0 en percepción ciudadana con un peso porcentual de 92% con 4.692 encuestas aplicadas durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2022.

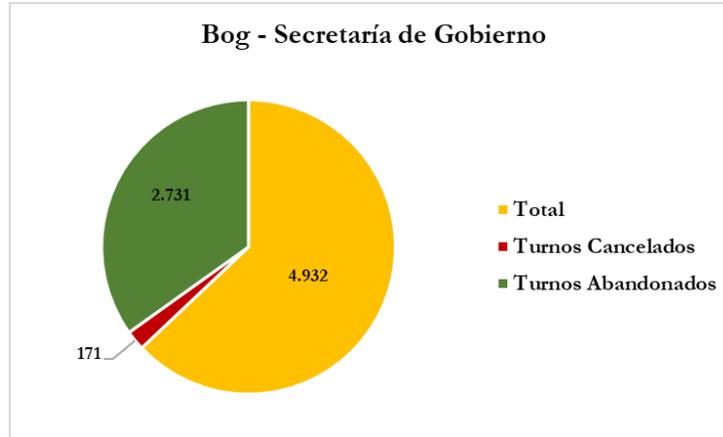
Meta 2.1.3: Sistema de asignación de turnos implementado en los puntos de atención definidos

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 6.020 ciudadanos, obteniendo un avance del 44% correspondiente a 14 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).



Gráfica 1. Distribución de Asignación de Turnos en el primer semestre de 2022



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

De acuerdo a la anterior gráfica se puede evidenciar que, respecto a los turnos cancelados o abandonados, la mayor proporción corresponde a aquellos que fueron abandonados (2.731), mientras que aquellos que fueron cancelados corresponden a un total de 171.

Gráfica 2. Reporte detallado de Turnos

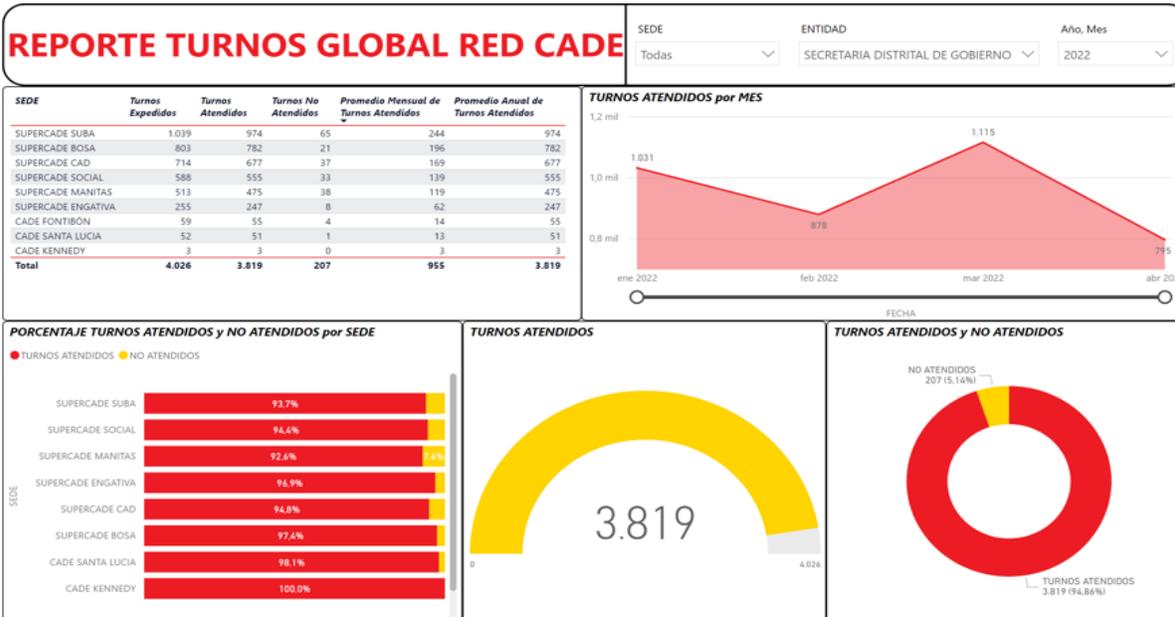
Digiturno							
REPORTE DETALLADO DE TURNOS							
Fecha Desde: 1/01/2022							
Fecha Hasta: 30/06/2022							
Resumen por Oficina							
Nombre Oficina	Turnos	Adicionales	Total	Turnos Cancelado	Adicionales	Turnos Abandonado	Adicionales Abandonado
Bog - Secretaría de Gobierno	4.762	170	4.932	171	5	2.731	3
Total	4.762	170	4.932	171	5	2.731	3



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
GOBIERNO



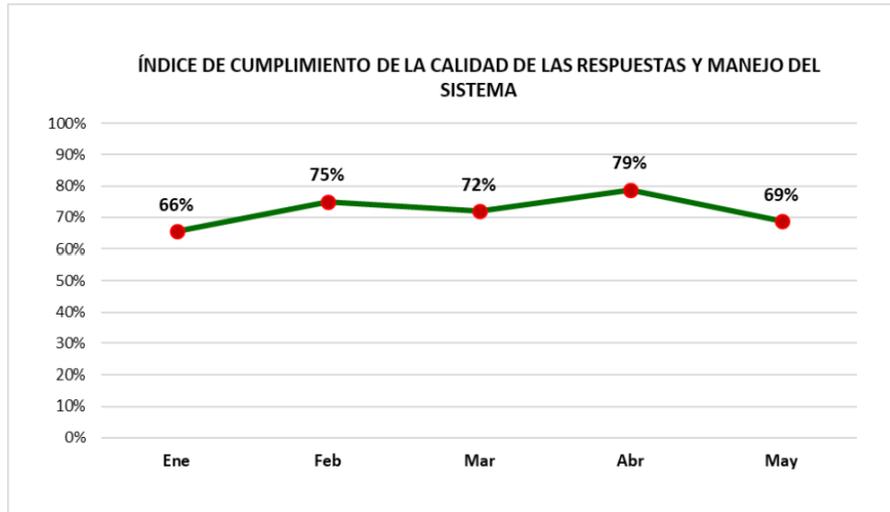
Fuente: Red Cade Reporte Sistema Asignación de Turnos I Semestre 2022

Meta 3.1.2: Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.

Indicador: Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.

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

Producto de lo anterior, en dicho informe se señala que, para la vigencia 2022 se ha evidenciado un porcentaje de índice de cumplimiento acumulado del 73% respecto del indicador “Porcentaje de respuesta a peticiones ciudadanas” atendiendo a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	29	3	29	3	29	3	26	6	24	8
	91%	9%	91%	9%	91%	9%	81%	19%	75%	25%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, junio de 2022.

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

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

Adoptando la Circular No. 007 del 22 de julio de 2019, la Defensora de la Ciudadanía recomendó la implementación del aplicativo Orfeo como herramienta institucional de seguimiento a derechos de petición en interoperabilidad con la plataforma Bogotá Te Escucha, lo cual permite a nivel interno realizar traslados, depurar usuarios o realizar seguimiento al estado de gestión de las peticiones elevadas ante la SDG, y a nivel externo permite la integración de la plataforma y del Sistema Distrital de Gestión de peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Lo anterior evidencia como resultado el 100% de cumplimiento del indicador asociados con los Sistemas de Gestión Documental.

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

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



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

Con el fin de fortalecer los conocimientos del equipo y proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la entidad, y de 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”. En este sentido, se socializó la invitación y cronograma de dicha jornada mediante memorandos dirigidos a los Alcaldes locales, habilitándose los siguientes espacios:

Tabla 3. Cronograma de capacitaciones en lengua de señas colombiana.

Ítem	Día	Fecha	Modalidad y lugar	Hora de inicio	Hora de finalización
1	Martes	07/06/2022	Presencial Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.
2	Jueves	09/06/2022	Presencial Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.
3	Martes	14/06/2022	Presencial Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.
4	Jueves	16/06/2022	Presencial Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.
5	Martes	21/06/2022	Presencial Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.
6	Jueves	23/06/2022	Presencial Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.
7	Martes	28/06/2022	Presencial Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.
8	Jueves	30/06/2022	Presencial Auditorio de la Alcaldía Local de Chapinero ubicado en la Dirección: Carrera 13 No. 54 – 74.	07:30: a. m.	10:30: a. m.
9	Martes	05/07/2022	Presencial	07:30: a. m.	10:30: a. m.



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

Fuente: Elaboración propia.

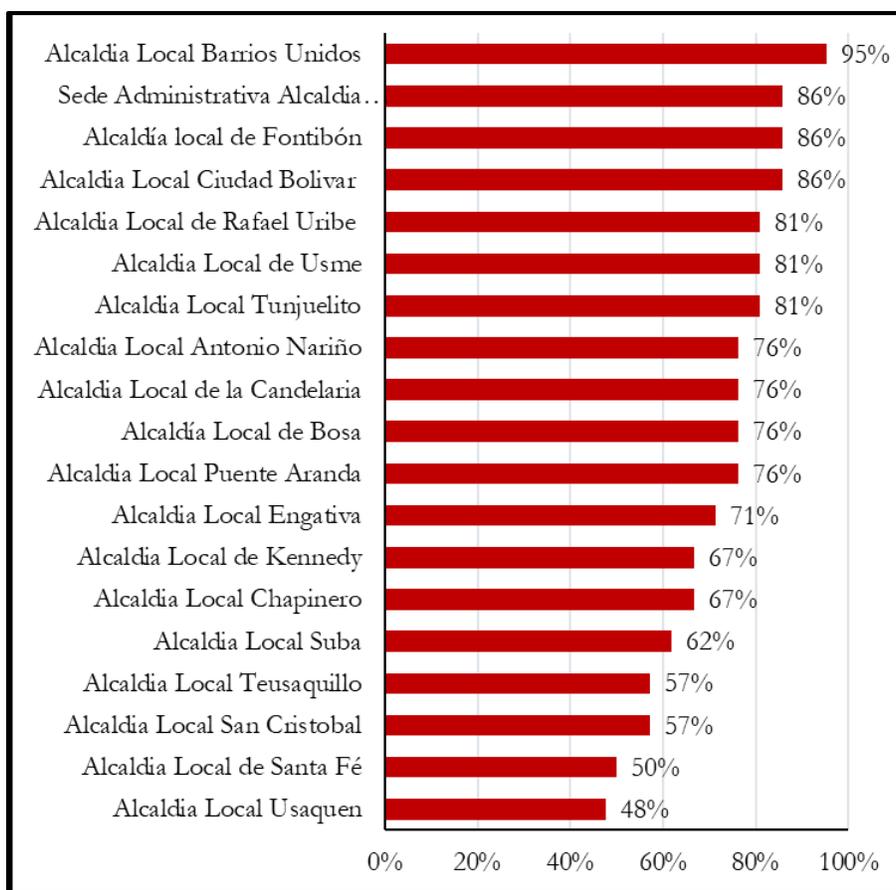
Producto de estas jornadas, se evidenció un cumplimiento del 100% promedio acumulado de avance del indicador por cualificación de los servidores e implementación del Centro de Relevó de MINTIC para los treinta y dos (32) puntos donde brinda atención presencial la Secretaría Distrital de Gobierno.

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

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

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

Gráfica 3. Cumplimiento de espacios idóneos en puntos de atención a la ciudadanía



Fuente: Elaboración propia Matriz Criterios Espacio Idóneos I Semestre 2022

Con corte al 30 de junio de 2022, se ha avanzado 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 de Sumapaz, la atención a la ciudadanía se brinda solo por el canal virtual y telefónico.

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

Meta 7.1.5: Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno.

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



Como estrategia de virtualización de trámite, la Defensora de la Ciudadanía propuso que dentro del componente de racionalización de trámites se adelantara para este semestre el asociado al componente tecnológico del OPA¹ denominado *Acompañamiento a la movilización y protesta social*.

Lo anterior con el fin de garantizar que con 48 horas de anticipación la Secretaría Distrital de Gobierno y demás entidades competentes, según las características de la protesta social, pueda brindar acompañamiento oportuno para la garantía del ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

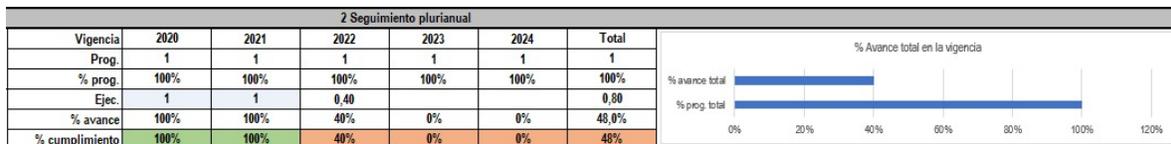
En este sentido, se evidencia el cumplimiento del 100% de los trámites virtualizados de acuerdo con el indicador de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno, tal que, en lo corrido del semestre se logró un beneficio económico para la ciudadanía de \$ 370.120.200 del 1° de enero al 30 de junio de 2022, por costos de desplazamiento y tiempos, al no tener que realizar el trámite de manera presencial, y poder contar con la facilidad de solicitar el certificado de residencia y los certificados de propiedad horizontal de forma 100% virtual, y registrar sus solicitudes y/o peticiones en línea:

- 67.293 Certificados de Residencia (primer semestre 2022)
- 155 Inscripciones de Propiedad Horizontal (primer semestre 2022)
- 1 Registro de extinción de la propiedad horizontal (primer semestre 2022)
- 2.385 Registros en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia (primer semestre 2022)

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

La Defensora de la Ciudadanía realizó el seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión a través de los informes y tableros de control, evidenciándose que la entidad ejecutó el presupuesto en el marco de la Dimensión 5 “Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”, por medio del Proyecto de Inversión No. 7800 denominado “Fortalecimiento de la capacidad y gestión institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno”, en la Meta Proyecto de “Implementar 1 estrategia de servicio a la ciudadanía”, así pues, como se observa en la siguiente imagen, 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.

Imagen 1. Seguimiento plurianual a la ejecución presupuestal de proyectos asociados a Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia.

¹ OPA: Otro procedimiento administrativo (OPA): Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad. Ver definición en [https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/40#:~:text=EI%20otro%20procedimiento%20administrativo%20\(OPA,estrategias%20potestativas%20de%20la%20entidad.](https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/40#:~:text=EI%20otro%20procedimiento%20administrativo%20(OPA,estrategias%20potestativas%20de%20la%20entidad.)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



El proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía está representado por un (1) Profesional Especializado Código 222 Grado 24, un (1) Profesional Universitario Código 219 Grado 12, quince (15) Auxiliares Administrativos, tres (3) Secretarios, veintinueve (29) contratistas técnicos de apoyo, seis (6) contratistas profesionales de apoyo.

La Defensora de la Ciudadanía vigila de manera permanente la correcta prestación del servicio de mensajería, correo certificado y operación del Centro de Documentación e Información (CDI) para el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno. Es por ello que evidenció la necesidad suscribir Contrato Interadministrativo con la empresa Servicios Postales Nacional S.A., con duración de 20 meses para garantizar que el curso y entrega de correspondencia, tanto interna como externa, no se viera interrumpida la prestación del servicio y se logre realizar dicha actividad hasta la vigencia de 2023. Previendo lo anterior, y adoptando el principio de planeación en la entidad, se destinó especialmente para este contrato un rubro presupuestal con vigencias futuras.

Así mismo buscando el fortalecimiento de los Centros de Documentación e Información (CDI), se incluye en el cronograma de priorización, para el tercer trimestre, la actualización del documento interno denominado *Procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía SAC-P01*. Dicho documento se encuentra en proceso de normalización en articulación con la Oficina Asesora de Planeación de la SDG, y una vez se encuentre aprobado, se publicará en el sitio web de la Entidad.

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 2022, la Defensora de la Ciudadanía vigiló que las acciones de promoción y aprobación de los planes relacionados con la planeación institucional y el servicio al ciudadano, se reflejaran en concordancia con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía para la ejecución de las metas de la entidad:

a. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

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

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.

Durante el primer semestre del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, la Defensora de la Ciudadanía evidenció como la entidad definió de manera clara funciones y deberes esenciales para la articulación y administración de los riesgos, con el fin de mejorar la efectividad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

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

Tabla 4. Clasificación de riesgos según monitoreo vigencia 2022

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La Defensora de la Ciudadanía realizó acompañamiento en la elaboración de estrategias para que frente a la gestión de los riesgos, cada promotor de mejorar de las dependencias, socialice al interior de los equipos de trabajo la matriz de riesgos y los controles establecidos y se acuerde un mecanismo de seguimiento y su periodicidad. Adicionalmente, y previo al reporte del cuatrimestre, es importante que cada Alcaldía local y cada líder de proceso de la entidad, establezcan un mecanismo para agilizar el reporte, donde previamente los grupos de trabajo registren las evidencias y estas puedan ser evaluadas y avaladas por el promotor de la mejora.

En el siguiente link se encuentra publicado el PAAC de la Secretaría Distrital de Gobierno para la vigencia 2022: https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano-2022



b. Plan Estratégico Institucional 2022

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

Objetivos Estratégicos:

- Fortalecimiento de competencias
- Capacidad tecnológica
- Articulación intrainstitucional e interinstitucional
- Transformación Cultural
- Gestión eficiente

En el siguiente link se encuentra publicado el PEI de la Secretaría Distrital de Gobierno para la vigencia 2022:

https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/consolidado_pei_i_trimestre.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 que se cumpla con la remisión de los informes y evidencias de supervisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Durante el primer se han remitido dos (2) informes, así:

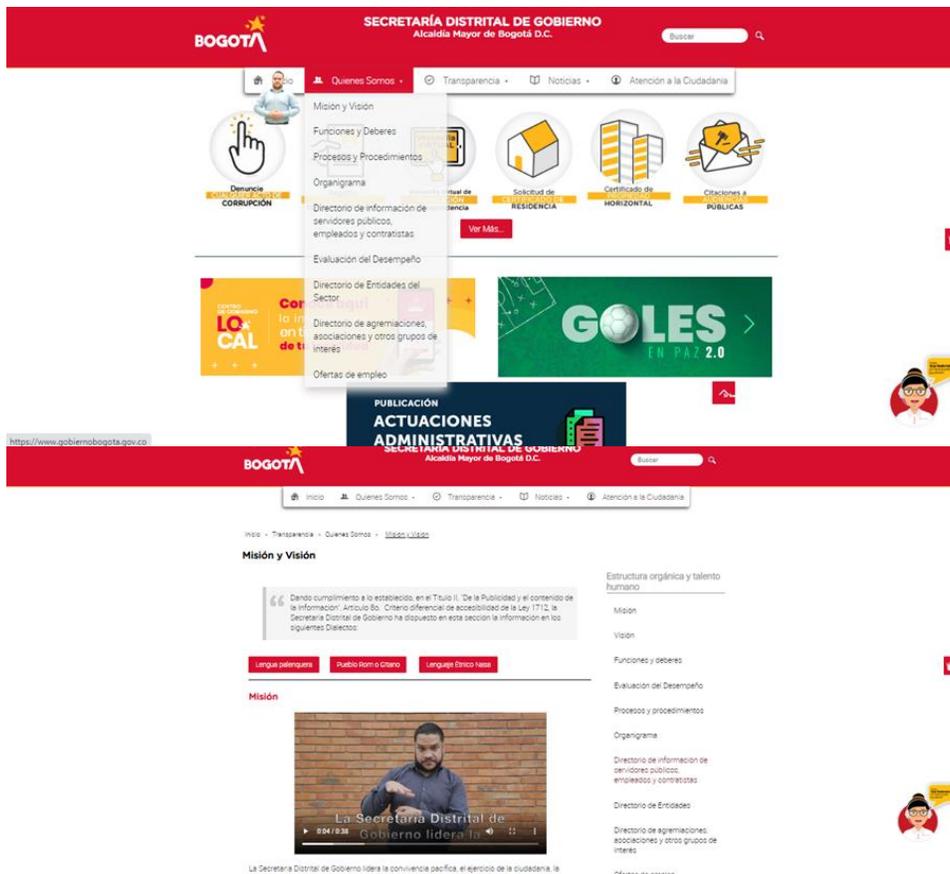
- El primer informe del periodo comprendido entre 01 de diciembre/2021 y el 28 de febrero de 2022.
- El segundo informe del periodo comprendido entre 01 de marzo 2022 al 31 de mayo de 2022.



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

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

Imagen 2. Visualización de secciones en la página web de la entidad con criterios de accesibilidad



Fuente: captura de pantalla extraída de <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/organizacion/mision-y-vision>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Dentro de 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 3. Pieza publicitaria de la estrategia Gobierno al territorio



Fuente: Imagen suministrada por la 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.

Buscando lograr un mejoramiento continuo en la prestación de servicios a la ciudadanía, a través del seguimiento al Plan de Mejora 301 en el aplicativo MIMEC, y el registro de los avances de gestión de la Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía, la Defensora de la Ciudadanía identificó acciones preventivas y correctivas que se ejecutaron durante el transcurso del primer semestre vigencia 2022 y podrán ser consultadas en el siguiente link: <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/control/planes-mejoramiento/estado-planes-mejoramiento-internos-5>



Tabla 5. Seguimiento al cumplimiento de acciones de mejora

Acción de mejora	Acción de mejora	Meta	Fecha inicial	Fecha final	Indicador	Responsable de la ejecución	Responsable de apoyo a la ejecución
Hacer seguimiento semanal a través de un ranking de las PQRS en trámite, publicando en un drive donde esta cada promotor de la mejora de Alcaldías Locales y dependencias de Nivel Central.	Preventiva	Realizar 4 seguimientos mensuales	Febrero de 2022	May 31 de 2022	Número de seguimientos realizados/Total de seguimientos programados.	Dra. Ana María Anistizábal	Dra. Andrea Johanna Jiménez Ramírez
Realizar alertas correctivas a las dependencias y/o Alcaldías Locales que tengan peticiones vencidas.	Correctiva	Realizar mínimo 1 alerta mensual por dependencia y/o Alcaldía Local	Enero 11 de 2022	Junio 30 de 2022	Número de alertas realizadas/Total de alertas programadas.	Dra. Ana María Anistizábal	Dra. Andrea Johanna Jiménez Ramírez
Realizar capacitaciones a los servidores con responsabilidad funcional de brindar respuesta a las PQRS.	Preventiva	Realizar 1 capacitación por Alcaldías y 1 capacitación por Dependencias del Nivel Central	Enero 11 de 2022	Junio 30 de 2022	Número de capacitaciones realizadas.	Dra. Ana María Anistizábal	Dra. Andrea Johanna Jiménez Ramírez
Realizar la depuración de las Categorías y Subtemas del Bogotá te Escucha para la Secretaría de Gobierno.	Correctiva	Realizar mesas de trabajo para la depuración de las Categorías y Subtemas.	Enero 11 de 2022	Junio 30 de 2022	Soprote del listado de Categorías y Subtemas del Bogotá te Escucha	Dra. Ana María Anistizábal	Dra. Andrea Johanna Jiménez Ramírez
Implementar la interoperabilidad del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha con el aplicativo de gestión documental ORFEO	Correctiva	Realizar mesas de trabajo para la implementación de la interoperabilidad automática ORFEO-BTE	Enero 11 de 2022	Junio 30 de 2022	Soprote Interoperabilidad ORFEO-BTE	Dra. Ana María Anistizábal	Dra. Andrea Johanna Jiménez Ramírez
Hacer seguimiento a la Matriz del Riesgo del Proceso SAC en los controles asociados al riesgo extemporaneidad de las peticiones.	Preventiva	Realizar 1 seguimiento	Enero 11 de 2022	Junio 30 de 2022	Número de seguimientos realizados/Total de seguimientos programados.	Dra. Ana María Anistizábal	Dra. Andrea Johanna Jiménez Ramírez

Fuente: Elaboración propia.

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

Durante el transcurso del primer semestre de 2022, la Defensora de la Ciudadanía promovió la simplificación e inclusión en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) del procedimiento administrativo OPA “Acompañamiento a la Protesta Social”. Lo anterior permitió lograr el cumplimiento del Plan Estratégico de Racionalización en el marco del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía. Producto de ello, la ciudadanía podrá realizar la radicación de la información de forma/o virtual en los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Gobierno. El avance en el cumplimiento de las acciones reseñadas puede consultarse en el siguiente enlace: https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/version_2_plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_2022.xlsx.

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

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

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 la Defensora de la Ciudadanía recomendó en mesas de trabajo con las profesionales del equipo de Planeación y de Servicio de Atención a la Ciudadanía, realizar seguimiento mensual al cumplimiento de las metas de la Política Pública Distrital del Servicio a la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Ciudadanía, con el fin de facilitar el reporte trimestral de la mismas, lo anterior, mediante una adecuada planeación que permita cumplir con los fines previstos en beneficio de los diferentes grupos de valor: entidad, servidores públicos y ciudadanía.

Dando cumplimiento a la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción, la Defensora de la Ciudadanía realizó acompañamiento con la Subsecretaría de Gestión local, en la creación y lanzamiento de un espacio de consulta que contiene información relevante y actualizada sobre la gestión de las Alcaldías Locales y los proyectos principales adelantados tanto a nivel local como a nivel distrital; así pues, este espacio fue denominado *Centro de Gobierno Local*.

Como ejemplo de lo descrito se puede citar la socialización realizada por la Secretaría Distrital de Gobierno en cabeza del Doctor Felipe Jiménez Ángel, la cual contó a su vez con participación de la Defensora de la Ciudadanía Ana María Aristizábal Osorio, en dicha jornada realizada el 3 de mayo de 2022 en la Localidad de Rafael Uribe Uribe se socializó el funcionamiento del CGL haciendo hincapié en su importancia como epicentro de consulta de la gestión de las alcaldías locales; esto se puede evidenciar en el siguiente link.

<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gobierno/centro-de-gobierno-local-herramienta-para-vigilar-las-localidades>

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

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

- Se recomendó 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
- Se indicó realizar jornadas de acompañamiento y capacitación a las Alcaldías Locales para que fortalezcan la cultura de respuesta oportuna.
- Se continúa con el seguimiento a los espacios idóneos de atención a la ciudadanía en las Alcaldías Locales donde hace presencia la Secretaría de Gobierno.
- Se encuentra en implementación el Sistema de Asignación de Turnos en el Nivel Central, así mismo, se está en desarrollo de mesas de trabajo para la inclusión 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 ha participado durante el primer semestre en la mesas de trabajo 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



a la ciudadanía por las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, de acuerdo a su competencia, a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Así mismo, se solicitó al grupo de profesionales del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía realizar jornadas de descongestiones denominadas 9/11, dando como resultado la disminución de las cifras de los requerimientos ciudadanos, teniendo en cuenta que se pasó de treinta y tres mil (33.000) derechos de petición vencidos a menos de sesenta (60), lo cual representa una acción susceptible de convertirse en buena práctica potencialmente replicable en otras entidades.

Producto de las anteriores acciones, la Veeduría Distrital resaltó la labor realizada por la coordinación del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía a través de la Red Social de Twitter el pasado 23 de junio de 2022., con el siguiente enlace: https://twitter.com/veeduriabogota/status/1540071660245622787?s=21&t=PQ8-W_h_b5bk-Sk4oEk7nw

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, buscó el cumplimiento del compromiso a nivel institucional de dar respuesta de manera efectiva a los requerimientos de los ciudadanos, por ello remitió 320 memorandos durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2022, a las diferentes Alcaldías locales, lo anterior, en aras de solicitar las acciones de gestión realizadas para cada caso en particular, mejorando así la calidad del servicio, y fortalecer la relación de confianza con la ciudadanía.

Así mismo, a través de memorando con Radicado Orfeo No. 20224000164443 del 18 de mayo de 2022, la Defensora de la Ciudadanía comunicó a los Alcaldes(as) Locales, Directivos y Jefes de Dependencia, tener en cuenta la Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020” socializando a toda la entidad el restablecimiento de los tiempos de respuesta de los derechos de petición, resaltando la importancia de la aplicación de los términos según la fecha en que ingresó el requerimiento.

(...) Se les recuerda amablemente que todas las peticiones que ingresaran a la entidad desde el 28 de marzo del 2020 hasta el 17 de mayo de 2022, los términos que se le aplicaran para dar respuesta oportuna serán los del Artículo 5 del Decreto 491 del 2020. Y para toda aquellas que ingresaran a partir del día 18 de mayo de 2022 en adelante, se aplicaran los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 la cual modifico la ley 1437 de 2011(...)

La Defensora también realiza de manera periódica seguimiento al servicio de mensajería, correo certificado y operación del centro de documentación e información (CDI) para el Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno, con el objeto de que se garantice el curso y entrega de correspondencia tanto interna como externa, evidenciándose que en relación con el mes de abril de la actual vigencia, aumentaron el número de radicados de entrada en 616 documentos (24,55%), así mismo, aumentaron en 469 (16,81%) los documentos enviados con motorizados, los documentos efectivamente entregados aumentaron un 4% en comparación con el mes anterior y las devoluciones disminuyeron un 4%, como se detalla en la siguiente tabla:



Tabla 6. Seguimiento al funcionamiento del servicio de mensajería y correspondencia en la entidad

MES	ENTRADAS (EMAIL/VENTANILLA FISICA)	DOCUMENTOS ENVIADOS CON MOTORIZADOS	PORCENTAJE EFECTIVOS	EFFECTIVOS	PORCENTAJE DEVOLUCIONES	DEVOLUCIONES
dic-21	2452	4832	38%	1847	65%	3135
ene-22	1946	4598	41,30%	1899	58,70%	2699
feb-22	2880	4253	41,34%	1758	58,66%	2495
mar-22	2853	3602	46,64%	1680	53,36%	1922
abr-22	2509	2790	44,30%	1236	55,70%	1554
may-22	3125	3259	48,42%	1578	51,58%	1681
DIFERENCIA ABRIL Vs MAYO	616	469	4%	342	-4%	127
INCREMENTO/DISMINUCIÓN ABRIL Vs MAYO	24,55%	16,81%	Porcentaje Diferencial Efectivos	28%	Porcentaje Diferencial Devoluciones	8,17%

Fuente: Elaboración propia.

La Defensora de la Ciudadanía, actuando como garante de los derechos de la ciudadanía a conocer las decisiones proferidas por los servidores de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno en aras de proteger efectivamente su derecho fundamental de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “la correcta notificación es la vía adecuada (C-951 de 2014).

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

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

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 del ciudadano realizada a través de cualquiera de los canales de atención con que cuenta la entidad, continúa con la



respuesta de fondo al peticionario y finaliza con el seguimiento y monitoreo a la gestión de los servidores públicos responsables de emitir respuesta con calidad y oportunidad.

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

- a. 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 1755-2015 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.

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 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 comunicaciones vía correo institucional. Como evidencia de la ejecución del control, quedan 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.

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



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

Durante el primer semestre del 2022 a través de oficio con radicado Orfeo No.20224602730721 del 22 de marzo de 2022, la Defensora de la Ciudadanía dio respuesta a la solicitud de Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, relacionada con la “Revisión del manual operativo y conformación de la mesa de trabajo para la formulación del modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía”, allegada bajo oficio radicado No. 2-2022- 703. Así mismo, la Defensora de la Ciudadanía participó con comentarios, sugerencias y aportes a través de la revisión general del documento; por tanto, desde el punto de vista técnico de las competencias de Servicio al Ciudadano, se manifestó en los siguientes aspectos:

(...) El documento presenta una estructura general establecida en la tabla de contenido.

· Asocia en cada temática su relación con el MIPG.

· Se relaciona como se da la construcción de este documento y se dan lineamientos orientados a dar cumplimiento a la tercera dimensión: Gestión con valores para resultados

Los datos de la servidora designada para hacer parte de la mesa de trabajo permanente a través de la cual se irán revisando los avances a la formulación del Modelo es: Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado 222 Grado 24 de la Oficina de Atención a la Ciudadanía correo andrea.jimenez@gobiernobogota.gov.co y que Una vez formalizados los lineamientos en este manual, la Secretaría Distrital de Gobierno adoptará al interior de la entidad los respectivos ajustes que se deban realizar a los documentos que se encuentran vigentes (...)

- Actualizar el contenido de la oferta institucional en el sitio WEB
- Participar en la campaña de socialización del portafolio de servicio a la ciudadanía
- Participar en la implementación del Sistema de Asignación de Turnos para Inspecciones
- Actualizar los trámites virtualizados en el SUIT

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 2022, la Defensora de la Ciudadanía realizó el seguimiento de la calidad del servicio a través de la generación de los informes de las Encuestas de Percepción Ciudadana, cinco (5) Informes de PQRS mensuales y seis (6) monitoreos de calidad y oportunidad de las respuestas, se recomienda tener en presente las observaciones que se dieron en dichos informes.

Los anteriores informes podrán ser consultado en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno, en el link: https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2022

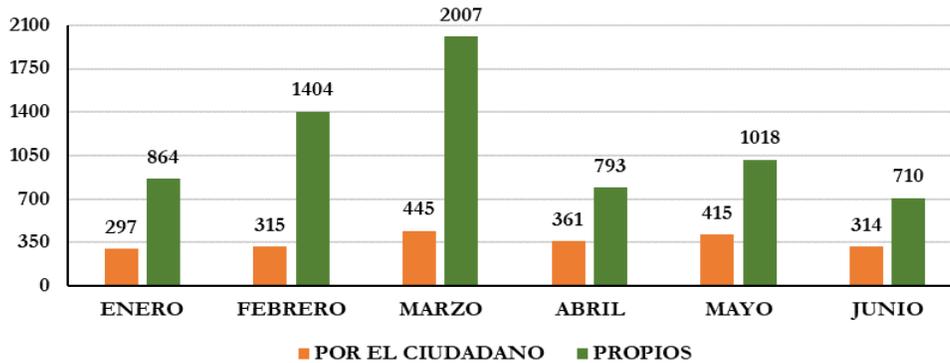
1.3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad:



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

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes vigencia 2022.

**Comportamiento del ingreso de peticiones por mes
2.022**



Fuente: Reporte Bogotá te escucha mes a mes primer semestre 2.022

Frente a la gráfica es pertinente anotar que la mayor cantidad de peticiones ingresadas ante la Secretaría Distrital de Gobierno en la vigencia 2022 se realizó en el mes de marzo, registrando 2.007 peticiones ingresadas por canales propios y 445 directamente por la ciudadanía.

- b. Subtemas frecuentes.

SUBTEMAS FRECUENTES	
SUBTEMA	CANT. PETICIONES
LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2.798
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2.133
VENTAS AMBULANTES	1.709
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD	1.647
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	1.467
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	1.311
460 OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA SOLICITUD CERTIFICADO DE RESIDENCIA	945
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	635
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	605
PARQUES DE BOLSILLO MANTENIMIENTO	441
Total general	13.691

Fuente: Reporte Bogotá te escucha primer semestre 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
GOBIERNO

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 2.798 peticiones, equivalentes al 20% del total.

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN OPORTUNA POR DEPENDENCIA											
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 NARINO	0,3%	0,0%	0,2%	0,4%	0,0%	0,1%	2,4%	1,5%	0,0%	0,0%	0,3%
ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	0,3%	0,6%	1,2%	1,3%	3,3%	0,1%	1,3%	2,4%	1,5%	0,0%	1,2%
ALCALDIA LOCAL DE BOSA	1,1%	1,9%	13,9%	2,3%	0,0%	0,8%	0,8%	2,1%	1,5%	2,0%	9,2%
ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA	0,3%	0,0%	5,0%	0,4%	0,0%	0,1%	0,3%	0,6%	1,5%	0,0%	3,2%
ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO	1,7%	2,5%	2,0%	1,0%	0,0%	1,3%	3,7%	2,1%	6,1%	2,0%	1,8%
ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	1,1%	1,9%	3,4%	2,5%	3,3%	0,5%	1,1%	2,7%	1,5%	2,0%	2,8%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	1,4%	0,6%	1,9%	1,5%	3,3%	1,5%	5,3%	4,8%	6,1%	9,8%	1,9%
ALCALDIA LOCAL DE FONTIBON	4,5%	0,0%	1,7%	1,2%	0,0%	0,5%	2,1%	2,4%	0,0%	0,0%	1,5%
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	3,7%	1,2%	9,2%	2,9%	0,0%	0,9%	3,4%	6,6%	1,5%	7,8%	6,8%
ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES	0,9%	0,6%	0,9%	0,9%	0,0%	0,4%	1,3%	1,5%	1,5%	0,0%	0,9%
ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	2,3%	1,2%	1,6%	0,9%	3,3%	0,2%	2,6%	3,3%	4,5%	2,0%	1,4%
ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE	1,1%	0,6%	1,4%	0,9%	0,0%	0,3%	1,6%	2,4%	1,5%	0,0%	1,2%
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL	1,4%	1,2%	4,4%	3,1%	0,0%	0,7%	1,6%	1,8%	4,5%	2,0%	3,6%
ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE	0,9%	0,6%	4,3%	1,0%	0,0%	0,2%	1,3%	0,9%	1,5%	3,9%	3,0%
ALCALDIA LOCAL DE SUBA	5,1%	1,2%	3,3%	3,0%	3,3%	2,1%	6,6%	6,9%	12,1%	15,7%	3,4%
ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO	1,4%	0,0%	2,4%	1,4%	0,0%	0,7%	1,8%	3,3%	6,1%	7,8%	2,0%
ALCALDIA LOCAL DE TUNJUELITO	0,9%	0,0%	0,9%	3,6%	0,0%	0,3%	0,8%	6,6%	10,6%	2,0%	1,7%
ALCALDIA LOCAL DE USAQUEN	4,3%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	1,7%	4,5%	5,7%	6,1%	2,0%	2,5%
ALCALDIA LOCAL DE USME	1,4%	0,0%	4,0%	1,2%	0,0%	0,5%	1,8%	5,1%	1,5%	0,0%	3,0%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	37,2%	5,0%	1,4%	8,2%	76,7%	2,3%	4,2%	26,3%	12,1%	9,8%	4,7%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,0%	27,3%	0,0%	0,3%	0,0%	1,3%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	28,7%	53,4%	34,5%	59,5%	6,7%	83,4%	51,3%	10,8%	18,2%	31,4%	43,4%
Total general	2,1%	1,0%	61,3%	24,6%	0,2%	5,9%	2,3%	2,0%	0,4%	0,3%	100,0%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha primer semestre 2022

Los datos anteriormente presentados permiten establecer que el grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía registra el porcentaje más alto de atención oportuna 43% en promedio; así mismo, el subtema con mayor índice registrado de atención oportuna correspondió al derecho de petición de interés particular (59,5%).

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, evidencia 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 2022. Resumido en el seguimiento realizado mensualmente a continuación:

% Cumplimiento de Calidad y	
MES	% CALIDAD Y CALIDEZ
ENERO	68%
FEBRERO	75%
MARZO	72%
ABRIL	79%
MAYO	69%
JUNIO (proyectado)	73%

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

e. Conclusiones y recomendaciones.



- En el seguimiento a las acciones de depuración y descongestión se evidencia el cumplimiento de respuesta a 20.807 requerimientos en términos de Ley.
- Se verificó la entrega de cuatro mil trescientos diecinueve (4.319) Documentos Extraviados a la ciudadanía a las entidades emisoras.
- Se evidenció la gestión de 69.834 certificados en línea entre certificados de residencia, certificados de propiedad horizontal, estos requerimientos fueron registrados por canales virtuales.
- Se redujeron los tiempos de respuesta de los requerimientos, a 15 días promedio de gestión; se recomienda continuar con las jornadas 9/11 para reducir los tiempos de respuesta en quince Alcaldías Locales con extemporaneidad.

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

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

Las estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía representan oportunidades relevantes para que la entidad haga extensiva a la ciudadanía toda la información de su interés de una forma masiva, clara y que permita que la interacción de esta con la administración se realice en contextos donde se genere un interés constante por la participación y la acción desde cualquier ámbito ciudadano. En este sentido, a continuación, se detallan las acciones realizadas por la Defensora de la Ciudadanía frente a este particular:

1.4.1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

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

- Promoción de servicios por las redes sociales: https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE3ODgxMDA1OTU5MzIyOTcx?story_media_id=2510547851740973149_4469788100&igshid=YmMyMTA2M2Y=
- Carta Trato Digno <http://www.gobiernobogota.gov.co/content/defensor-del-ciudadano>
- Videos informativos
Certificado de residencia: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/solicitud-certificado-residencia>
Objeción a comparendos: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/registro-objeciones-comparendos-cnscc>
- Infografía
http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/paginas/infografia_agosto_3_2021.pdf



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



- SuperCADE Virtual <https://supercade.bogota.gov.co/>
- Sitio WEB <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>

Obedeciendo a la Estrategia de Gobierno en Línea, la Defensora de la Ciudadanía recalcó la necesidad de mantener actualizado el esquema de publicación de información en el sitio web y actualizar las plataformas de los portales de la Secretaría de Gobierno y las 20 Alcaldías Locales. Por otra parte, en el marco de la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 se establecieron las condiciones para que ciudadanos con diferentes tipos de discapacidad tengan facilidades de acceso de la página web de la entidad. En este sentido, el 17 de febrero de 2022 fue recibido por la Oficina Asesora de Comunicaciones el Análisis de Accesibilidad Web vigencia causada 2021.

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

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

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

En mesas de trabajo organizadas por la Dirección de Gestión de Talento Humano se reunieron la Defensora y los demás directivos de nivel central de la SDG, así como los Alcaldes Locales, los Profesionales Especializados 222-24, un Profesional Universitario del Área de Gestión del Desarrollo Local, un Profesional del Área de Gestión Policiva y Auxiliares, con el objetivo del diligenciar el formulario de encuesta, mediante el cual se organizaron las temáticas ofertadas para la vigencia 2022 y se agruparon en cada una de las unidades funcionales definidas para la SDG.

Como resultado final, en el plan de acción a ejecutar para la presente vigencia se solicitó que se realizaran jornadas de inducción a funcionarios de la SDG a través de la Dirección de Gestión del Talento Humano, relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

El temario comprendió: Definición de política pública, Clasificación de las políticas públicas en el Distrito, Enfoques y Retos para los servidores públicos derivados de las políticas públicas:



Tabla 7. Distribución de temas a tratar en jornadas de inducción a servidores SAC.

Nº	MÓDULO	SUBTEMAS
1.	El Estado	Concepto de Estado y Estado Social de Derecho, Fines del Estado, Estructura del Estado colombiano y Funciones del Estado.
2.	Organización del Distrito	Alcalde Mayor, Sectores Distritales, Organismos de control y vigilancia, y Concejo de Bogotá.
3.	Identidad Bogotá	Sobre Bogotá, Sentido del servidor público distrital, Infraestructura cultural, Festividades emblemáticas.
4.	Política Pública	Definición de política pública, Clasificación de las políticas públicas en el Distrito, Enfoques y Retos para los servidores públicos derivados de las políticas públicas.
5.	Alineación Estratégica	Instrumentos de planeación (Qué son) y ¿cuál es su relación?, ¿Qué es un programa, un proyecto? ¿Para qué sirven?, Conozca el plan de desarrollo distrital y sus apuestas, Proyecciones de la ciudad enmarcados en el Plan de Desarrollo.
6.	Empleo Público	¿Qué es un empleo público?, ¿Quiénes son servidores públicos?, Tipos de empleo público, Clases de nombramientos, Niveles jerárquicos de los empleos, Del ascenso y permanencia en empleos de carrera, Gestión del rendimiento y Situaciones administrativas.

Fuente: Elaboración propia.

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

Se validó la realización de treinta y ocho (38) jornadas de capacitación y sensibilización en el primer semestre de 2022 a los funcionarios y colaboradores de atención a la ciudadanía de Alcaldías Locales, dependencias del Nivel Central y funcionarios del Centro de Documentación e Información - CDI.

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

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

Imagen 4. Ejemplo de visualización de página web según criterios de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia



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

Según el contexto actual, donde la proliferación y masificación de medios virtuales bajo los cuales la ciudadanía interactúa entre sí mediante el uso de herramientas tecnológicas, la administración pública tiene el desafío de adoptar las medidas necesarias para estar acorde con las dinámicas de interacción actuales; en este sentido, la Defensora de la Ciudadanía ha desarrollado acciones tendientes a promover el uso de tecnologías de información en el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, las cuales se relacionan a continuación:

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

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

- https://www.gobiernobogota.gov.co/todas-las-noticias?title=&field_fecha_de_publicacion_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=2021&field_fecha_de_publicacion_value%5Bvalue%5D%5Bmonth%5D=12
- https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE3ODgxMDA1OTU5MzIyOTcx?story_media_id=2510547851740973149_4469788100&igshid=YmMyMTA2M2Y=

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

Para el primer semestre de 2022 se autorizó la implementación del plan estratégico de racionalización de cuatro trámites y OPAs que oferta la entidad. https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/version_2_plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_2022.xlsx

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 2022, la entidad ha promovido el acceso por los diferentes canales de servicio.

<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.



<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. 20224601106581 del 28 de enero de 2022, lo anterior como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

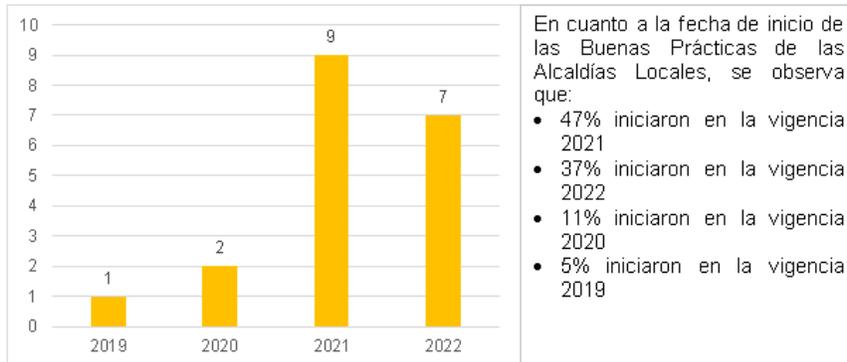
1.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

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

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

En el primer semestre de 2022, la entidad realizó la compilación de treinta y cinco (35) buenas prácticas de Nivel Central y Alcaldías Locales, registradas en la plataforma del conocimiento y la innovación AGORA.

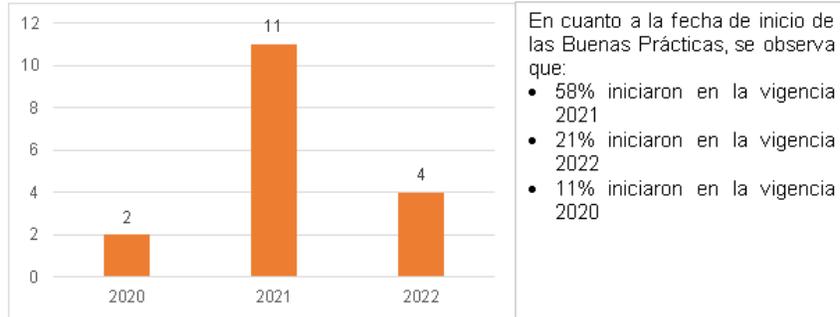
Gráfico 6: Buenas Prácticas 2022 Alcaldías Locales – Fecha de Inicio



Fuente. Elaboración Propia OAP – AGORA



Gráfico 7: Buenas Prácticas 2022 Nivel Central – Fecha de Inicio



Fuente. Elaboración Propia OAP – AGORA

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

Se realizó seguimiento a la participación en el Comité Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía llevada a cabo en la vigencia 2022.



Conclusiones y recomendaciones

- De los **30.633** requerimientos registrados en el primer semestre del 2022, **14.341** se identificaron como Derechos de Petición, de los cuales el **2.2%** equivalente a 320 PQRS motivaron la intervención de la Defensora de la Ciudadanía en aras de gestionar la respectiva respuesta.
- Los meses donde se refleja mayor número de requerimientos con respuesta total, fueron los meses de febrero, marzo y mayo correspondiente al **50%** y junio con un menor número de requerimientos con respuesta total correspondiente al **15%**.
- El ejercicio de descongestión de las peticiones pendientes de respuesta y/o cierre en los aplicativos, ha permitido reducir en **100%** los requerimientos pendientes de las vigencias 2018 a 2021.
- 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.
- La Ventanilla Virtual de Radicación, ha facilitado a los ciudadanos el registro y seguimiento en línea, de **2.385** requerimientos del primer semestre, representando el **7.8%** de requerimientos registrados por el canal WEB y un ahorro de \$12.640.500 millones de pesos, en costos por desplazamiento de la ciudadanía, calculado en dos pasajes (ida y regreso) valor pasaje en Transmilenio.
- Para el primer semestre del año 2022 del total de los canales existentes, el más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue: el canal Escrito o Ventanilla CDI con **12.015 PQRS** un **38.76%**. No menos importante es el registro por el sitio WEB con el registro de **11.872 PQRS** un **38.56%**, registrado en el Bogotá te Escucha.
- Para el primer semestre, se cerraron con respuesta definitiva **16.647** peticiones representando el **54%** del **100%** de las peticiones recibidas en la vigencia actual, evidenciando una reducción de todos los requerimientos de vigencias anteriores al **100%**.
- Se entregaron cuatro mil trescientos diecinueve (4.319) Documentos Extraviados a la ciudadanía y a las entidades emisoras.
- Se tramitaron más de 69.834 certificados en línea entre certificados de residencia, certificados de propiedad horizontal, requerimientos registrados por canales virtuales.
- Se recomienda continuar trabajando con las Alcaldías Locales y las dependencias de nivel central para realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de los requerimientos ciudadanos.
- Se recomienda mantener actualizado el esquema de publicación de información en el sitio web y las plataformas de los portales de la Secretaría de Gobierno y las 20 Alcaldías Locales de acuerdo con la NTC 5854.