



Informe del Defensor del Ciudadano

Secretaría Distrital de Gobierno
Segundo Semestre del año 2021

Enero 30 de 2022

Elaborado por: Yesenia Patiño Figueroa -Ingrid Yuliana Pérez Celis -Angela Viviana Orozco Cubillos

Revisado por: Mónica Viviana Sandoval - Andrea Johanna Jiménez Ramírez
Juan Carlos Díaz Acevedo

Aprobado por: Ana María Aristizábal Osorio

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

El Defensor del Ciudadano es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad. Dicha figura esta reglamentada en el Decreto 847 de 2019 para las entidades y organismos del Distrito Capital.

En dicho Decreto se precisa que esta figura debe ser ejercida por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía. En el caso de la Secretaría de Gobierno, se designó, a través de la Resolución 1126 de 29 de septiembre 2017, al servidor público que ejerza el cargo de Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Es necesario mencionar que el Defensor dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

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

Acciones y resultados: La Secretaría Distrital de Gobierno remitió los dos seguimientos trimestrales del segundo semestre de 2021, donde evidencia el cumplimiento del 95% de las metas e indicadores del Plan de Acción de la Política Pública.

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC en su artículo 2º, define el servicio al ciudadano como “el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”

- a. 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
Resultado: Se suscribió la modificación del Acuerdo de Nivel de Servicios RED CADE a través del Convenio Interadministrativo No 4220000-1321-2020 por duración de tres (03) años, firmado entre la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Gobierno.
- b. 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
Resultado: Se tiene publicado un Manual de Servicio a la Ciudadanía que adopta y contempla una gran parte de los parámetros, lineamientos y protocolos de atención contenidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía del distrito SAC-M001 versión 5 y Manual de Atención Incluyente SAC-M002
https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/instrumentos_gestion_informacion/sac-m001_v5_0.pdf
- c. Meta 1.1.5: Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales
Indicador: Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales
Resultado: Se reporta el 100% de cumplimiento al obtener una calificación de 4.6 sobre 5.0 en percepción ciudadana con un peso porcentual de 92% con 4.692 encuestas aplicadas.
- d. 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
Resultado: Avance del 41% correspondiente a 13 puntos de atención con implementación del SAT de los 32 puntos físicos de atención a la ciudadanía.
- e. Meta 3.1.2: Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.

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

Resultado: Avance del 83% de cumplimiento del indicador Porcentaje de respuesta a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, [8.538 Número de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema / 8.538 Número de peticiones evaluadas] x 100. La entidad realiza un informe mensual de seguimiento a la calificación de los indicadores de calidad, calidez, y manejo del sistema en la gestión de los diferentes trámites y OPAs que oferta la entidad, con el Informe Mensual de PQRS en el sitio WEB de la entidad, donde evidencia una calificación de 4.6 sobre 5.0 puntos. http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2021 y con los Informes Mensuales de Percepción Ciudadana http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano.

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

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

Resultado: Se tiene el 100% de cumplimiento del indicador Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha. ya que la entidad cuenta mediante Circular 007 del 22 de julio de 2019, con la implementación del aplicativo CRONOS como herramienta institucional de seguimiento a derechos de petición y la interoperabilidad con el aplicativo Bogotá te Escucha. El aplicativo CRONOS (<http://app.gobiernobogota.gov.co/Cronos/PHP/login.php>) consolida peticiones recibidas por el Bogotá te Escucha y ORFEO, los cierres se realizan manuales por parte de cada uno de los funcionarios SAC. El aplicativo de Gestión Documental de la entidad ORFEO comenzó con el levantamiento de información y consumo de servicio a partir de marzo de 2019, la actualización del servicio se puso en producción a partir de junio de 2019. Este aplicativo permite clasificar y hacer seguimiento sobre cada petición que tramita la entidad, a su vez, al momento del cierre de la petición, CRONOS permite que la verificación del cierre de la petición tenga repercusión directa y automática sobre los 2 aplicativos antes mencionados.

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

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

Resultado: Se tiene el 100% promedio acumulado de avance del indicador por implementación del Centro de Relevo de MINTIC para los veinte (20) puntos de atención a la ciudadanía (respuesta el 12/Nov/2020 al Memorando con radicado No. 201056805 del 29/Sept/2020), y treinta y nueve (39) servidores públicos capacitados en Lengua de Señas Colombiana.

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

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

Resultado: Avance del 72% en el indicador de acuerdo a la línea base promedio de cumplimiento el Formato Criterios Espacios Idóneos; correspondiente al reporte de 20 alcaldías locales y registro fotográfico de los puntos físico de atención a la ciudadanía ubicados en las Alcaldías Locales, la información se obtuvo vía correo institucional remitiendo la solicitud a cada Alcaldía Local información sobre el cumplimiento de los criterios espacios idóneos; de acuerdo a información suministrada vía correo institucional por parte de: Alcaldía Local Chapinero, Alcaldía Local de Santa Fe, Alcaldía Local Puente Aranda, Alcaldía Local Engativá, Alcaldía Local Barrios Unidos, Alcaldía Local Tunjuelito, Alcaldía Local San Cristóbal, Alcaldía Local Teusaquillo, Alcaldía Local Usaquén, Alcaldía Local Suba, Alcaldía Local de Bosa, Alcaldía Local Ciudad Bolívar, Alcaldía local de Fontibón, Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Sumapaz, Alcaldía Local de Usme, Alcaldía Local de Mártires, Alcaldía Local de la Candelaria, Alcaldía Local Antonio Nariño, Alcaldía Local de Rafael Uribe, dando cumplimiento a la medida de aislamiento preventivo atendiendo la emergencia sanitaria COVID19, el seguimiento se está realizando de forma virtual y visitas aleatorias a los puntos de atención a la ciudadanía.

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

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

Resultado: Se tiene el cumplimiento del 100% por los trámites virtualizados de acuerdo con el indicador trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno. En lo corrido del año se logró el beneficio económico para la ciudadanía de \$ 279.340.000 de julio a diciembre de 2021, 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 certificado de propiedad horizontal de forma 100% virtual, y registrar sus solicitudes y/o peticiones en línea:

*51.216 Certificado de Residencia (segundo semestre 2021)

*118 Inscripción de Propiedad Horizontal (segundo semestre 2021)

*1 Registro de extinción de la propiedad horizontal (segundo semestre 2021)

*4.533 Registro Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia (segundo semestre 2021)

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

Acciones y resultados: Se verificó la asignación de recursos para la prestación del Servicio a la Ciudadanía, que están definidos en la programación del presupuesto anual en el Plan de Acción 2020 – 2024.

En el componente de Inversión está definido el proyecto 7800 de “Fortalecimiento de la capacidad y Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno” en el que se encuentra el Servicio de Atención a la Ciudadanía, representado en una inversión mensual de pesos (\$154.241.627) m/cte., distribuidos de la siguiente forma: Un (1) Profesional Especializado con el rol de coordinador del proceso de servicio al ciudadano con un pago mensual de \$6.097.713, diecinueve (19) auxiliares administrativos con un pago mensual de \$42.692.756, cuatro (4) Secretarios con un pago mensual de \$11.416.158, veintisiete (27) contratistas técnicos de apoyo con un pago mensual de \$70.267.000, cinco (5) contratistas profesionales de apoyo con pago mensual de \$23.768.000; Esta información se puede consultar en los siguientes enlaces:

- <https://www.gobiernobogota.gov.co/content/informe-ejecucion-presupuestal-vigencia-inversion-2021-9>

- <https://www.gobiernobogota.gov.co/content/informe-ejecucion-presupuetal-reservas-funcionamiento-2021-1>

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.

Acciones y resultados: Dentro del Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Gobierno para el segundo semestre de la vigencia 2021, se promovieron y aprobaron planes relacionados con planeación institucional y servicio al ciudadano 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, tales como:

3.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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.

<https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2021>

3.2 Plan Estratégico Institucional PEI

El PEI es la planificación estratégica donde se establece cuáles son las acciones que desarrollará para alcanzar los objetivos deseados del cuatrienio 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

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.

Acciones y resultados: Para el segundo semestre de la vigencia 2021 se hizo seguimiento al normograma de la entidad y actualización documental de procesos en MATIZ en lo que tiene que ver con la normatividad aplicable al servicio a la ciudadanía, con el fin de optimizar las actividades requeridas para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas y PQRS, de forma oportuna, clara, eficiente, con los siguientes documentos:

- SAC-M001 Manual de Atención a la Ciudadanía http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001_v5.pdf
- SAC-M004 Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m004_v1_0.pdf
- SAC-P001 Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p001_v4.pdf
- SAC-P002 Recepción de documentos de identificación extraviados http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p002_v3.pdf
- SAC-IN002 Instrucciones para la Expedición Certificado de Residencia http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/instructivo/sac-in002_v04.pdf
- SAC-IN005 Instrucciones para la Expedición Certificado de Propiedad Horizontal, Extinción de la Propiedad y Actualización de la Representación Legal http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/instructivo/sac-in005_v2.pdf
- Crear e implementar la categoría Ley 1801 de 2016 en el Bogotá te Escucha para la clasificación de los requerimientos que se clasifican como querellas.

Se recomendó continuar con el cumplimiento a los instructivos y manuales del proceso de Atención a la Ciudadanía, y prestar la atención preferente al grupo de personas con discapacidad y otras situaciones especiales de vulnerabilidad.

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

Acciones y resultados: Se realizó el seguimiento al Plan de Mejora 245 en el aplicativo MIMEC, y el registro de los avances de gestión de la Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía.

- <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/control/planes-mejoramiento/estado-planes-mejoramiento-internos-4>

Acción de mejora	Acción de mejora	Meta	Fecha inicial	Fecha final	Indicador	Responsable de la ejecución	Responsable de apoyo a la ejecución
Escuelas de Gobierno Local con las Alcaldías Locales, frente al estado de los derechos de petición en las Alcaldías Locales.	Correctiva	Realizar 4 escuelas de Gobierno Local	17-23 y 30 de septiembre	7 de octubre de 2021	Número de escuelas realizadas/Total de escuelas programadas.	Dra. Ana María Anstizábal	Dra. Glorina Yasmín Mayorga Moreno Dra. Elizabeth Nájio Dr. Jaime Ysir Morales Dra. Carmen
Hacer seguimiento semanal a través de un ranking de las PQRS en trámite, publicándolo en un drive donde está cada promotor de la mejora de Alcaldías Locales y dependencias de Nivel Central.	Preventiva	Realizar 12 seguimientos semanales	septiembre de 2021	Diciembre de 2021	Número de seguimientos realizados/Total de seguimientos programados.	Dra. Ana María Anstizábal	Dra. Glorina Yasmín Mayorga Moreno
Hacer seguimiento a la Matriz del Riesgo del Proceso SAC en los controles asociados al riesgo extemporaneidad de las peticiones.	Preventiva	Realizar 1 seguimiento	octubre de 2021	octubre de 2021	Número de seguimientos realizados/Total de seguimientos programados.	Dra. Ana María Anstizábal	Dra. Glorina Yasmín Mayorga Moreno

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

Acciones y resultados: En el segundo semestre de 2021 se verificó el cumplimiento del Plan Estratégico de Racionalización en el marco del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía PAAC, para cuatro trámites 100% virtualizados y actualizados en la plataforma SUTT (Certificado de Residencia, Certificado de Inscripción Propiedad Horizontal, Registro Cambio de Representante Legal y/o Revisor Fiscal, Registro Extinción de la Propiedad Horizontal). información que se puede consultar en el siguiente link.

- https://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2021

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.**

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

Acciones y resultados: En el segundo semestre de la vigencia 2021 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 realizar 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 (2017 al 2020).
- Se sugirió reducir el número de preguntas del formulario Encuestas de Percepción Ciudadana para disminuir el porcentaje de encuestas con respuestas incompletas.
- Se invitó a efectuar jornadas de acompañamiento y capacitación a las Alcaldías Locales para que fortalezcan la cultura de respuesta oportuna.
- Se exhortó a continuar con el seguimiento a los espacios idóneos de atención a la ciudadanía en las Alcaldías Locales donde hace presencia la Secretaría de Gobierno.
- Se presentó la necesidad de implementar el Sistema de Asignación de Turno en el Nivel Central como prueba piloto para replicar posteriormente en Alcaldías Locales.

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

Acciones y resultados: En el segundo semestre de la vigencia 2021 se realizaron las siguientes recomendaciones al seguimiento de las PQRS recibidas y gestionadas por cada una de las Alcaldías Locales y las dependencias de Nivel Central:

- Se recomendó realizar jornadas de descongestión a los requerimientos pendientes de respuesta vencidas en términos.
- Se indicó informar constantemente a la ciudadanía la importancia de responder la Encuesta de Percepción Ciudadana y Satisfacción del Servicio, para mejorar la prestación de la oferta de trámites.
- Se exhortó a efectuar los cierres en el aplicativo de radicación Bogotá te Escucha a los requerimientos que ya cuentan con respuesta y notificación al ciudadano, para reducir los tiempos de respuesta.
- Se sugirió ejecutar las inducciones y reinducciones periódicas a los servidores de atención a la ciudadanía para la adecuada clasificación de los requerimientos y asignación a las dependencias responsables de dar respuesta.

http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2021

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

Acciones y resultados: En el segundo semestre de la vigencia 2021 se recomendó actualizar la matriz de riesgo del proceso Servicio Atención a la Ciudadanía y de los controles de mitigación de los riesgos, 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>

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.

Acciones y resultados: En el segundo semestre de 2021 se recomendó:

- 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 y módulo de Atención a la Ciudadanía de Nivel Central
- Incluir en el acuerdo de nivel de servicios la presencia de Inspecciones en la Red Cade como estrategia de descongestión
- Actualizar los trámites virtualizados en el SUTT

https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/consolidado_seguimiento_pei_trim_iii.xls

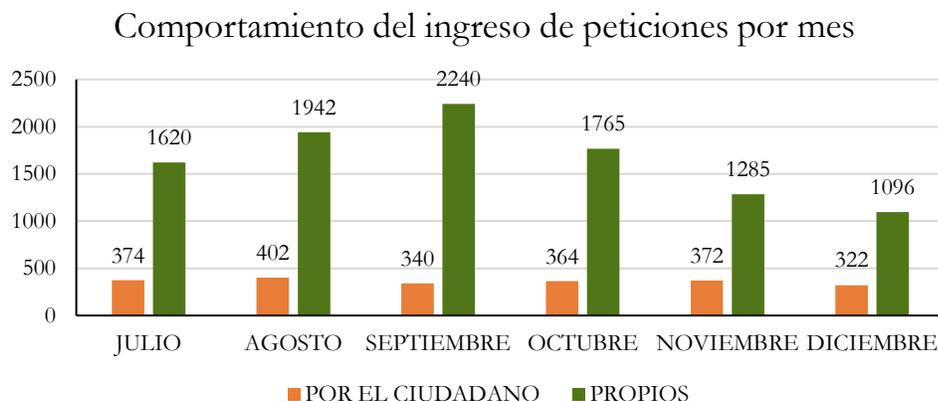
5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados: En el segundo semestre de 2021 se recomendó tener en cuenta y aplicar las observaciones del Informe de Encuesta de Percepción Ciudadana, el Informe de PQRS mensuales y el monitoreo de calidad y oportunidad de las respuestas.

- https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/informe_monitoreo_de_riesgos_ii_cuatrimestre_1.pdf
- <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-21>
- <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-20>

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.

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.



Fuente: Reporte Bogotá te escucha mes a mes segundo semestre 2021

b. Subtemas frecuentes.

SUBTEMAS FRECUENTES	
SUBTEMA	CANT. PETICIONES
Traslado a entidades distritales	446
Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia	435
460 oficina de atención a la ciudadanía	382
Información de tramites y servicios	341
Espacio publico invasión ocupación de antejardines invasión del espacio publico ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica	98
Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos	57
Perturbación tenencia posesión amparo al domicilio por ocupación de hecho	55
Régimen urbanístico presunta infracción	48
Ley 675 certificado de propiedad horizontal	46
Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el sitp	39
Total general	1947

Fuente: Reporte Bogotá te escucha segundo semestre 2021

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN OPORTUNA POR DEPENDENCIA											
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ALCALDIA LOCAL DE FONTIBON	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	0,0%	0,1%
ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	22,2%	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	44,4%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE	0,0%	41,7%	16,7%	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
ALCALDIA LOCAL DE SUBA	9,5%	0,0%	47,6%	28,6%	0,0%	4,8%	0,0%	9,5%	0,0%	0,0%	0,5%
ALCALDIA LOCAL DE ANTONIO NARINO	0,0%	0,0%	83,9%	12,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,8%
ALCALDIA LOCAL DE USME	0,0%	0,0%	25,6%	62,8%	0,0%	4,7%	2,3%	4,7%	0,0%	0,0%	1,1%
ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA	1,8%	0,0%	61,8%	20,0%	1,8%	3,6%	5,5%	5,5%	0,0%	0,0%	1,4%
ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ	2,9%	0,0%	84,1%	7,2%	0,0%	4,3%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO	4,3%	1,4%	46,4%	29,0%	0,0%	8,7%	7,2%	0,0%	1,4%	1,4%	1,7%
ALCALDIA LOCAL DE TUNJUELITO	2,9%	0,0%	52,2%	24,6%	0,0%	7,2%	2,9%	7,2%	1,4%	1,4%	1,7%
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	2,7%	0,0%	23,0%	32,4%	0,0%	1,4%	1,4%	29,7%	9,5%	0,0%	1,8%
ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE	1,3%	0,0%	82,9%	9,2%	0,0%	1,3%	3,9%	1,3%	0,0%	0,0%	1,9%
ALCALDIA LOCAL DE USAQUEN	4,7%	1,2%	76,5%	10,6%	0,0%	0,0%	1,2%	4,7%	0,0%	1,2%	2,1%
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL	6,4%	0,0%	64,5%	14,5%	0,0%	2,7%	4,5%	4,5%	0,9%	1,8%	2,7%
ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES	0,7%	0,0%	94,2%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%	3,5%
ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO	2,8%	0,7%	55,9%	28,0%	0,0%	2,8%	2,1%	6,3%	1,4%	0,0%	3,6%
ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	13,2%	0,0%	18,5%	49,7%	0,0%	7,3%	0,0%	8,6%	0,0%	2,6%	3,8%
ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	4,3%	0,0%	57,3%	21,4%	0,0%	5,1%	3,0%	4,7%	3,0%	0,4%	5,8%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	3,1%	0,0%	74,5%	13,3%	0,0%	3,9%	1,6%	3,1%	0,4%	0,0%	6,4%
ALCALDIA LOCAL DE BOSA	1,3%	0,3%	70,6%	22,1%	0,0%	1,7%	2,3%	1,3%	0,3%	0,0%	7,5%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,9%	0,0%	85,7%	10,7%	0,0%	0,6%	0,0%	1,8%	0,3%	0,0%	8,2%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	0,9%	0,6%	88,2%	7,7%	0,0%	1,2%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	8,4%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1,1%	2,3%	35,9%	38,2%	0,0%	17,9%	3,7%	0,5%	0,1%	0,4%	34,8%
TOTAL GENERAL	2,4%	1,1%	56,9%	25,3%	0,0%	8,2%	2,4%	2,8%	0,6%	0,4%	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha segundo semestre 2021

- 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 segundo semestre del 2021. Resumido en el seguimiento realizado mensualmente a continuación:

% Cumplimiento de Calidad y Calidez	
MES	% CALIDAD Y CALIDEZ
JULIO	15%
AGOSTO	19%
SEPTIEMBRE	67%
OCTUBRE	36%
NOVIEMBRE	32%
DICIEMBRE	70%

Fuente: Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas Bogotá te escucha mes a mes segundo semestre 2021

e. Conclusiones y recomendaciones.

- Las acciones de depuración y descongestión diaria busco seguir avanzando efectivamente en la respuesta a los requerimientos vencidos de las vigencias 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021, mejorando el nivel de gestión según los resultados del ranking de la Veeduría y la Secretaría General. Al 30 de diciembre de 2021 se ha logrado la depuración de 22.633 derechos de petición vencidos, quedando a corte del 30 de diciembre 480 requerimientos vencidos vigencia 2021 y 1.317 requerimientos en términos.
- Se entregaron más de trece mil (13.000) Documentos Extraviados a la ciudadanía y a las entidades emisoras.
- Se tramitaron más de 113.000 certificados en línea entre certificados de residencia, certificados de propiedad horizontal, requerimientos registrados por canales virtuales.
- Se redujo los tiempos de respuesta de los requerimientos, a 29 días promedio de gestión.
- Se celebró el Acuerdo de Nivel de Servicios suscrito con la Secretaría General para hacer presencia en la RED CADE Y SuperCADE Virtual. Convenio 4220000- 1321-2020 Red CADE Plataforma SECOP II bajo número de proceso SGA-CD-1338-2020 (Vigencia por tres años).
- Se implementó el Sistema de Asignación de Turnos SAT Nivel Central.
- Se logró la Creación del Subtema Ley 1801 en Bogotá te Escucha.

Se recomienda continuar trabajando con las Alcaldías Locales y la dependencia de Nivel central para el seguimiento a la calidad de las respuesta de los requerimientos ciudadanos y cumplimiento de los tiempos de respuesta.

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:

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.

Acciones y resultados: Se recomendó actualizar y publicar en el sitio WEB, los siguientes documentos orientadores en derechos ciudadanos, y en Trámites y Servicios:

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

Se indica 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 de acuerdo a la NTC 5854.

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.

Acciones y resultados: Se realizaron tres jornadas de inducción a funcionarios SDG por la Oficina de Talento Humano.

- Asistencia capacitación Secretaría de Gobierno (Línea 195) 04-08-2021
- Registros de asistencia Secretaría de Gobierno 14-09-2021
- Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía Jueves 12-08-2021 en horario de 02:00 P.M. a 04:00 P.M
- Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía Jueves 9 de septiembre de 2021 en horario de 9:00 a 11:00 A.M
- Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía Jueves 23 de septiembre de 2021 en horario de 10:30 a 12:00 P.M
- Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía Miércoles 06 de octubre de 2021 en horario de 10:00 A.M. a 12:00 P.M
- Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía Miércoles 13 de octubre de 2021 en horario de 02:00 P.M a 04:00 P.M
- Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía Viernes 22 de octubre de 2021 en horario de 10:00 A.M. a 12:00 P.M.
- Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía Jueves 25 de noviembre de 2021 en horario de 8:00 A.M a 10:00 A.M

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

Acciones y resultados: Se validó la realización de treinta y ocho (38) Jornadas de capacitación y sensibilización en el segundo semestre de 2021, a los funcionarios atención a la ciudadanía de Alcaldías Locales, Dependencias del Nivel Central y funcionarios del Centro de Documentación e Información CDI.

- Acta Capacitación CDI Fontibón 14-05-2021
- Acta Capacitación CDI Kennedy 06-07-2021
- Acta Capacitación Procedimientos Orfeo y CDI Kennedy 07-07-2021
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Tunjuelito 13-07-2021
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Teusaquillo 17-07-2021
- Acta Capacitación CDI Usme 19-07-2021
- Acta Capacitación CDI Bosa 21-07-2021
- Acta Capacitación CDI Usaquén 23-07-2021
- Acta Capacitación CDI dirigida a Dirección policiva 29-07-2021
- Acta Capacitación procedimientos Orfeo y CDI - Bosa 05-08-2021 Grupo1
- Acta Capacitación procedimientos Orfeo y CDI - Bosa 05-08-2021 Grupo2
- Acta Capacitación procedimientos Orfeo - CDI Barrios unidos 10-08-2021
- Acta Capacitación procedimientos Orfeo -CDI Santa Fé 10-08-2021
- Capacitación - Seguimiento requerimientos ciudadanos Aplicativo Bogotá te Escucha 13-08-2021 (1-27)
- Asistencia y ayuda de memoria Manual SAC Atención Incluyente 13-08-2021
- Acta Capacitación procedimientos Orfeo -CDI Kennedy 14-08-2021
- Asistencia - reunión promotores de la mejora Nivel Central - procedimientos PQRS (20-08-2021) Microsoft Forms.
- Capacitación alcaldía local de Teusaquillo y Mártires 24-08-2021
- Capacitación por alcaldía local de Candelaria, Santa Fé y Puente Aranda 25-08-2021
- Capacitación por alcaldía local de Suba 25-08-2021
- Capacitación alcaldía local Antonio Nariño y Kennedy 26-08-2021
- Capacitación dependencias Nivel Central 26-08-2021
- Capacitación alcaldía local de Ciudad Bolívar 31-08-2021
- Capacitación por alcaldía local de Sumapaz, Usme y Tunjuelito 31-08-2021
- Capacitación por alcaldía local Fontibón, Barrios Unidos y Engativá 01-09-2021
- Capacitación alcaldía local de Bosa 02-09-2021
- Capacitación alcaldía local Rafael Uribe Uribe 02-09-2021
- Capacitación alcaldía local Chapinero 03-09-2021
- Capacitación alcaldía local de San Cristóbal 03-09-2021
- Capacitación dependencia oficina asesora de Comunicaciones-Nivel Central 03-09-2021
- Capacitación alcaldía local Engativá y dependencia Nivel Central 07-09-2021
- Acta Capacitación procedimientos Orfeo - CDI Barrios unidos 08-09-2021
- Registro asistencia Inducción_Servicio_Atención_a_la_Ciudadanía 09-09-2021 (1-136)
- Acta Capacitación procedimientos Orfeo - CDI San Cristóbal 13-09-2021
- Acta Capacitación procedimientos CDI - Radicación tutelas 01-10-2021
- Acta Capacitación procedimientos CDI dirigida a DGP G1 26-11-2021
- Acta Capacitación procedimientos CDI dirigida a DGP G2 24-11-2021
- Acta Capacitación procedimientos Orfeo - CDI Santa Fé 14-12-2021

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.

Acciones y resultados: Se validó las mejoras al contenido del sitio web, como 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/>



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.

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.

Acciones y resultados: La entidad promovió a través del sitio WEB 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

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

Acciones y resultados: Para el segundo semestre de 2021 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/cuarta_version_paac_diembre_2021.xlsx

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

Acciones y resultados: A través de la estrategia de comunicación del segundo semestre de 2021, la entidad ha promovido el acceso por los diferentes canales de servicio.
<https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>

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

Acciones y resultados: La entidad cuenta con la Ventanilla Virtual de Radicación y seguimientos, que facilita a la ciudadanía registrar sus solicitudes y hacer seguimiento con el número de radicado asignado.
<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/ventanilla-virtual-radicacion-correspondencia>

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 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se presentó el Informe del Defensor del primer semestre de 2021 con el radicado No. 20214604939271 como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

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

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

Acciones y resultados: En el segundo semestre de 2021, la entidad realizó el consolidado de las buenas prácticas 2021 de Nivel Central y Alcaldías Locales, y socialización en el sitio web de la Red de Quejas de la Veeduría Distrital en menú opción Buenas Prácticas. <http://redquejas.veduriadistrital.gov.co:82/#>

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

Acciones y resultados: La entidad participo en el comité intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el 16 de diciembre de 2021. Así mismo participo activamente de los Nodos Intersectoriales llevadas a cabo el 21 de septiembre del año 2021 de comunicaciones y lenguaje claro; el 29 de septiembre del año 2021 de formación y capacitación.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- De los **12.122** requerimientos registrados en el segundo semestre del 2021, el **4% equivalente a 471 PQRS**, que motivo la intervención del Defensor de la Ciudadanía para gestionar la respuesta.
- Los meses donde se refleja mayor número de requerimientos con respuesta total, fueron los meses de agosto, septiembre y noviembre correspondiente al **58%** y julio 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 2020.
- 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 garantizara 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 **4.532** requerimientos del segundo semestre, representando el **37%** de requerimientos registrados por el canal WEB y un ahorro de \$23.120.000 millones de pesos, en costos por desplazamiento de la ciudadanía.
- Para el segundo semestre del año 2021 del total de los canales existentes, el más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue: el sitio web con **4.532 PQRS** un **37%** a través de la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el acceso web desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno. Con el registro de **5.840 PQRS** un **48%** registrado por el canal Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con **1.887 PQRS** equivalente a un **16%**.
- Para el segundo semestre, se cerraron con respuesta definitiva **32.114** peticiones de vigencias (2017-2020) representando el **79%** del **100%** de las peticiones pendientes cerradas en la vigencia 2021. Evidenciando una reducción de todos los requerimientos pendientes de respuesta y/o cierre en los aplicativos del **100%**.
- De las peticiones registradas en la vigencia 2021 con corte al 31 de diciembre, se han cerrado **10.937** peticiones equivalente al **90%** de las **12.122 PQRS**.
- Se entregaron más de trece mil (13.000) Documentos Extraviados a la ciudadanía y a las entidades emisoras.
- Se tramitaron más de 113.000 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 la dependencia de Nivel central para el seguimiento a la respuesta de los requerimientos ciudadanos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



- Se recomienda 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 de acuerdo con la NTC 5854.