



Informe de la Defensora de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno

Segundo semestre 2023

Informe de la Defensora de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno

Segundo semestre 2023

Subsecretaría de Gestión Institucional

Defensora de la Ciudadanía

Carine Pening Gaviria

Equipo Técnico

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

Santiago Rafael Poveda Quintero

Hansel Fernando Pinillos Hernández

Bogotá, D.C., enero de 2024

Tabla de contenido

Introducción	6
Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano en el marco de sus funciones	9
1.1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	9
1.1.1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.....	9
1.1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	24
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.....	26
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.....	30
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.....	32
1.1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	34
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.	35
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	35
1.2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	38
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.....	41
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.....	42

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.	43
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.....	47
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	52
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.....	52
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	53
1.4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.....	55
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.....	55
1.4.5. Promover y dar a conocer su rol como garante de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.....	56
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.	57
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.....	58
1.5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....	58
1.5.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	60
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.....	61

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 61

1.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas..... 61

1.7.1. Socialización de acciones y funciones desarrolladas por el Defensor del Ciudadano..... 62

1.7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. 63

1.7.3. Informe De Seguimiento A La Gestión De Los Defensores Del Ciudadano En El Distrito Capital – Observaciones enero a diciembre 2022 63

Conclusiones y recomendaciones.....63

Índice de tablas

Tabla 1. Relación de documentación interna asociada al proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía.....13

Tabla 2. Reporte detallado de turnos SDG 2023-II15

Tabla 3. Evaluación a la calidad y calidez de las respuestas 16

Tabla 4. Resumen trámites y servicios en línea..... 24

Tabla 5. Seguimiento Plurianual a la ejecución presupuestal de proyectos asociados a Servicio a la Ciudadanía 2020-2023.....25

Tabla 6 Metas de la PPDSC relacionadas en el PAAC.....27

Tabla 7. Clasificación de riesgos según monitoreo vigencia 2023..... 29

Tabla 8. Memorandos remitidos con ranking de peticiones vencidas.33

Tabla 9 - Cuentas de cobro CPS y Proveedores..... 36

Tabla 10 Seguimiento a Proyectos Presupuestales.....37

Tabla 11. Total, de peticiones para el segundo semestre 39

Tabla 12. Seguimiento a contrato interadministrativo de servicio de mensajería40

Tabla 13. Subtemas frecuentes de los derechos de petición..... 49

Tabla 14. Porcentaje de atención oportuna 50

Tabla 15. Cumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a los derechos de petición51

Tabla 16 Calificación encuesta de percepción y satisfacción ciudadana.....51

Tabla 17 Trámites Virtualizados Expedidos II semestre 2023 60

Índice de Graficas

Grafica 1 Índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo del sistema.....17

Grafica 2 Cumplimiento de espacios idóneos en puntos de atención a la ciudadanía.....22

Grafica 3 Seguimiento gastos de funcionamiento.....	36
Grafica 4 Seguimiento gastos de inversión.	37
Grafica 5 Comportamiento de peticiones por mes - cumplimiento Decreto 371 de 2010.....	48
Grafica 6 Comportamiento días promedio de gestión PQRS por mes	48

Índice de imágenes

Imagen 1. Primer Feria Gobierno al territorio.....	21
Imagen 2 Segunda Feria Gobierno al territorio.....	21
Imagen 3 Ejecución detallada de rubro presupuestal proyecto 7800	25
Imagen 4. Piezas publicitarias de la estrategia “Gobierno al territorio”	32
Imagen 5 Pieza Comunicativa GDI-GPD-IN023	43
Imagen 6. Visualización nueva página web según criterios de accesibilidad	56
Imagen 7. Pieza Comunicativa video informativo Defensora de la Ciudadanía ..	57

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Distribución de Asignación de Turnos en el segundo semestre 2023 nivel central de la SDG y Red CADE.....	15
---	----

Introducción

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno como garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, vela por el cumplimiento de las funciones normativas establecidas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 relacionadas con la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y frente a las cuales se desarrollaron acciones asociadas a cada uno de las actividades a desarrollar:

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 y de directrices distritales relacionadas en la sección introductoria del presente informe. Dar cumplimiento a la normativa vigente reviste especial prioridad dado que, esto permite a la entidad ofrecer un servicio a la ciudadanía en el marco de la mejora continua bajo principios de respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, entre otros.

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

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

La Defensora de la Ciudadanía de la SDG brindó apoyo, acompañamiento y asesoría al equipo técnico que lidera la implementación de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC en la entidad, en la definición de acciones que facilitaron la óptima implementación de su plan de acción, evidenciándose los siguientes avances en las metas asignadas:

a) Meta 1.1.2 de la PPDSC: Acuerdo de nivel de servicios para su

participación en el SuperCADE Virtual.

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

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

En virtud de este convenio interadministrativo y obedeciendo al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, la Defensora del Ciudadano promovió y suscribió actualización y prórroga al Acuerdo de Nivel de Servicios (Versión 5 – noviembre 2023), con el propósito de establecer nuevos compromisos y dar cumplimiento a las condiciones y los criterios adquiridos inicialmente, para una adecuada atención y orientación de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos –OPA-, consultas de acceso a la información pública y otros servicios ofrecidos por parte de las entidades de la Administración Distrital y demás personas jurídicas privadas y públicas que hacen parte de la RED CADE, y de esta manera garantizar los estándares requeridos para que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de relacionamiento presencial y virtual.

Entre los puntos a destacar en la modificación se encuentran:

- **Prórroga de fecha de convenio:** La fecha de vencimiento del convenio 4220000-1321-2020 estaba prevista para el 13 de noviembre de 2023. Con esta modificación las partes intervinientes acordaron prorrogar este plazo hasta por el máximo posible (30 de junio de 2024).
- **Modificación horario Red CADE:** De conformidad con lo señalado en la Resolución No 652 del 1º de noviembre de 2023 expedida por la Secretaría General, los horarios de atención a la ciudadanía son los siguientes:

SuperCADE: lunes a viernes de 7:00a.m. a 4:30p.m. en jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

CADE: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua

- **Actualización servicios y ajuste en la GT&S:** La Secretaría Distrital de Gobierno deberá dar cumplimiento al lineamiento para la administración, registro y actualización de la Guía de Trámites y Servicios, implementado mediante la Circular 002 del 22 de agosto de 2022, de igual manera, la ENTIDAD se compromete a seguir las diferentes instrucciones que emita la Secretaría General referentes a los temas asociados a la Guía de Trámites y Servicios.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, la Defensora de la Ciudadanía remitió 2 informes de seguimiento a la Supervisión a la Secretaría General de los periodos comprendidos entre los meses de junio a agosto y septiembre a noviembre, dónde se relacionan todas las evidencias que exponen las acciones adelantadas para la correcta prestación del servicio a la ciudadanía en los puntos, como capacitaciones al personal, mantenimiento a equipos tecnológicos, certificados de confiabilidad de la información publicada en la Guía de trámites y servicios que permiten la divulgación a través del sistema Red CADE.

En este sentido, desde la suscripción del convenio y de sus actos modificatorios por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno, que a su vez funge como Defensora de la ciudadanía, se ha verificado el cumplimiento del propósito de este, el cual es aunar esfuerzos para garantizar la orientación, información, prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la Secretaría Distrital de Gobierno en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de la RED CADE, velando por la continuidad de la operación en el modelo multicanal de atención a la ciudadanía, Canal Presencial y Canal Virtual de la Red CADE.

- b) Meta 1.1.3 de la PPDSC:** Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General
- Indicador:** Número de Manuales de Servicio a la Ciudadanía actualizados y vigentes adoptados

En cumplimiento de la Circular No. 055 de 2021 de la Secretaría General, la Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento al cronograma de actualización documental verificando que se adelantara la creación y/o actualización y publicación en la página web e intranet.

Para el segundo semestre de la vigencia se creó el Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales (SAC-M005) cuyo propósito es establecer criterios para la atención con enfoque diferencial, inclusiva y sin barreras, que garantice el respeto de los derechos de los diferentes grupos poblacionales existentes en el distrito capital, situando al ser humano dentro de su contexto, concepción, lógica de vida y vulnerabilidad como eje fundamental de la atención al ciudadano. Su primera versión fue publicada el 31 de octubre de 2023.

Al mismo tiempo, se actualizaron 4 documentos: Procedimiento para la recepción, registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados (SAC-P002), publicado el 12 de octubre de 2023; Instrucciones para la Expedición Certificado de Residencia (SAC-IN002), publicado el 17 de octubre de 2023; Instrucciones para la Expedición Certificado de Propiedad Horizontal, Extinción de la Propiedad y Actualización de la Representación Legal (SAC-IN005), publicado el 27 de noviembre de 2023, y por último el documento Instrucciones para el registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados (SAC-IN006) publicado el 12 de octubre del 2023.

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

- Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales:
https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m005_v1.pdf
- Procedimiento para la recepción, registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados:
https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/sac-p002_v5.pdf

- Instrucciones para la Expedición Certificado de Residencia:
https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/instructivo/sac-in002_v5_0.pdf
- Extinción de la Propiedad y Actualización de la Representación Legal:
https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/instructivo/sac-in005_v4.pdf
- Instrucciones para el registro, custodia, entrega o devolución de documentos de identificación extraviados
https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/instructivo/sac-in006_v2.pdf

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

Tabla 1. Relación de documentación interna asociada al proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía

Ítem	Nombre del documento	Código	Publicación	Acceso
1	Manual del Sistema de Gestión Antisoborno	GCO-GCI M007	Actualizado - 27 Sep. 2023	https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/gco-gci-m007_v1.pdf

Fuente: Elaboración propia

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

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

Con el fin de implementar acciones que fortalezcan la confianza de la ciudadanía frente a los servicios prestados y en general, a la visión que se proyecta de la Secretaría Distrital de Gobierno, se realizó un análisis de la

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

El acumulado de estos informes para el segundo semestre de la vigencia reflejan el 100% de cumplimiento de las acciones definidas para esta meta, obteniendo una calificación de 4.5 sobre 5.0 en percepción ciudadana con un peso porcentual del 90% y 8.824 encuestas aplicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

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

d) Meta 2.1.3 de la PPDSC: Sistema de asignación de turnos implementado en los puntos de atención definidos.

Indicador: Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos.

Con el fin de dar cumplimiento a esta meta, la Defensora de la Ciudadanía realizó el correspondiente seguimiento, evidenciando que se garantizó la atención a 2.587 ciudadanos obteniendo un avance del 43% correspondiente a 13 de los 32 puntos físicos donde presta servicio la Secretaría Distrital de Gobierno y que a su vez cuentan con el Sistema de Asignación de Turnos (SAT).

Ilustración 1. Distribución de Asignación de Turnos en el segundo semestre 2023 nivel central de la SDG y Red CADE



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

De acuerdo con la anterior gráfica se puede evidenciar que, respecto a los turnos cancelados o abandonados, la mayor proporción corresponde a aquellos que fueron cancelados (131), mientras que aquellos que fueron abandonados corresponden a un total de (93).

Tabla 2. Reporte detallado de turnos SDG 2023-II

Descripción	Número
Turnos expedidos	(+) 2.805
Turnos adicionales	(+) 6
Turnos abandonados	(-) 131
Turnos cancelados	(-) 93
Total turnos atendidos	2.587

Fuente: Elaborado con base en el Reporte Sistema Asignación de Turnos (2023)
Fecha de corte: 1 de julio al 31 de diciembre

Fuera de los turnos abandonados y cancelados, se prestó la atención a 2.587 usuarios que fueron atendidos bajo los criterios y protocolos de atención al ciudadano.

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

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

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

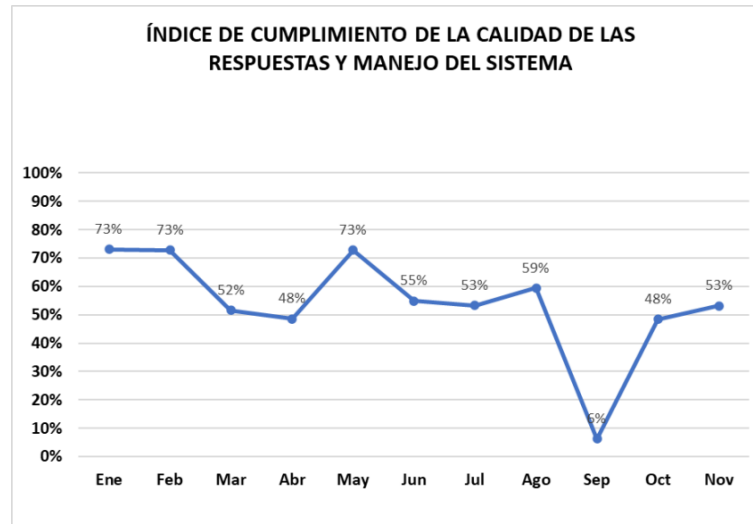
Tabla 3. Evaluación a la calidad y calidez de las respuestas

Mes	% Cumplimiento de Calidad y Calidez
Julio	53%
Agosto	59%
Septiembre	6%
Octubre	48%
Noviembre	53%
Diciembre	N/A*

Fuente: Elaborado con base en la información reportada por la Secretaría General. (*) No se ha evaluado diciembre de 2023

En el informe emitido por Secretaría General, se señala que, para la vigencia 2023 la SDG obtuvo un 54% en el Índice de cumplimiento acumulado respecto del indicador “Porcentaje de respuesta a peticiones ciudadanas” atendiendo a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

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



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Fecha de corte: Noviembre de 2023

Frente a este índice, la Defensora de la Ciudadanía impulsó a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía, distintas actividades que impactaron en la calidad de las respuestas entregadas y el manejo del sistema, entre ellas, remitir un informe a Alcaldes Locales y Directivos de Dependencias de Nivel Central donde se plasman los derechos petición a cargo de estas para que adelanten las acciones necesarias que permitan responder de manera oportuna y efectiva las solicitudes ciudadanas, atendiendo a los lineamientos de la Ley 1755 de 2015 y normas distritales que regulan la materia.

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

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

La Defensora de la Ciudadanía ha dado continuidad a la recomendación y buena práctica relacionada con la implementación, uso y apropiación del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO como herramienta institucional

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

Bajo esta circunstancia, para el segundo semestre del 2023 la Defensora de la Ciudadanía como garante del procedimiento de respuesta a derechos de petición, identificó que los oficios automáticos emitidos por el Sistema de Gestión Documental ORFEO estaban desactualizados con ocasión a que tuvieron una mejora en su estructura. De este modo, se adelantaron reuniones con la Dirección de Tecnologías e Información con el objetivo de actualizar el formato. Fruto de estas reuniones se actualizó el oficio de respuesta a ciudadanos que interopera entre el sistema de la entidad y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

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

- **Cualificación en lengua de señas**

Con el fin de fortalecer los conocimientos del equipo y del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la entidad, así como garantizar la efectiva calidad del servicio y satisfacer de forma completa y eficaz los requerimientos y necesidades de las y los usuarios de la Entidad, la Defensora de la Ciudadanía definió como iniciativa, la cualificación de los servidores públicos y colaboradores a través de la Capacitación “Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lengua de Señas Colombiana” brindada por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

En este sentido, la Secretaría Distrital de Gobierno con corte del 31 de diciembre del 2023, cumplió con el 100% acumulado en el indicador de la Política Pública de Servicio al Ciudadano; de acuerdo con la fórmula del

indicador: *(Total servidores SAC cualificados en lengua de señas / Diez (10%) servidores vinculados a la oficina de atención a la ciudadanía) *100.*

*31 servidores cualificas en lengua de señas / 55 servidores de la oficina SAC
* 100 = 56%*

De lo anterior se traduce que, para el acumulado del periodo analizado se cumplió con un 100% de la política al superar el 10% del personal vinculado al Servicio de Atención a la Ciudadanía, contando con treinta y un (31) servidores capacitados en Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lengua de Señas Colombiana, de los cincuenta y cinco (55) que la integran gracias a la alianza estratégica con el SENA.

- **Franja Horaria de Interpretación de Señas**

Con este mismo propósito, la Defensora de la Ciudadanía, propendió por la actualización del video de la franja horaria servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana: Servicio desarrollado para ciudadanos sordos cuyo objetivo general es dar una orientación inclusiva y sin barreras de los tramites y servicios de la entidad y del Distrito. Para acceder a este servicio cualquier ciudadano sordo puede acercarse al punto de atención presencial de la sede principal de la Secretaría Distrital de Gobierno todos los viernes de 8AM - 12M

[Dependencias Canales Atención \(gobiernobogota.gov.co\)](http://gobiernobogota.gov.co)

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

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

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

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

La Secretaría Distrital de Gobierno en el marco de la atención a la ciudadanía con carácter incluyente, adelantó ferias de servicio itinerantes “Gobierno al Territorio”, dirigidas a personas con discapacidad y a la ciudadanía en general, para brindarles orientación y acceso a la oferta de trámites y servicios de las diferentes entidades que participan en este espacio. Para el segundo semestre, se realizaron dos (2) ferias que se desarrollaron el 9 de septiembre y 25 de noviembre en la Plazoleta Principal 20 de Julio, localidad de San Cristóbal y el Parque Dindalito Bella Vista, localidad de Kennedy, respectivamente, en las que participaron entidades que destacan por la prestación de sus servicios como lo son: Secretaría Distrital De Integración Social (EFI _Discapacidad), Secretaría Distrital De Planeación (sisben), Unidad Especial de Mantenimiento Vial – UMV, Secretaria Distrital De Hacienda, Secretaria Distrital De Desarrollo Económico, Secretaria Distrital De la Mujer (manzanas del cuidado), Alta Consejería para La Paz y La Reconciliación, Transmilenio – Tarjeta tu Llave Col pensiones – BEPS, Capital Salud Agencia, Atenea Secretaria de Educación, Secretaria de Movilidad, Secretaria de Salud, Instituto de Recreación y Deporte IDRD, IDARTES, Cámara de Comercio de Bogotá, Secretaría Técnica de Discapacidad y Servicio de interpretación, Oficina de Servicio de Atención a la ciudadanía, Dependencias de Secretaría de Gobierno (Dirección de Gestión Policiva, Gobernabilidad y Garantía de Derechos, Dialogo Social, entre otras.

De estos espacios, se beneficiaron 1.317 ciudadanos que no solo conocieron de la oferta de trámites y servicios de estas entidades, si no también, accedieron a algún trámite desde la cercanía de su barrio:

Imagen 1. Primer Feria Gobierno al territorio



Imagen 2 Segunda Feria Gobierno al territorio



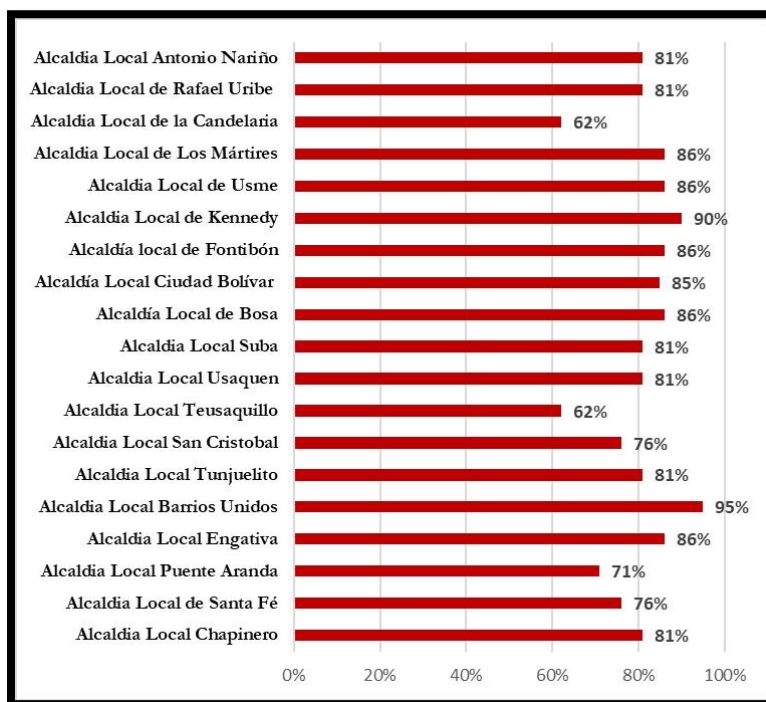
h) Meta 5.1.1 de la PPDSC: Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía.

Indicador: Número de Entidades Distritales con avance de 100% en el seguimiento a la implementación de criterios de infraestructura y

disposición de espacios en sus puntos de atención definidos para intervención.

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

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



Fuente: Elaborado con base en Matriz Criterios Espacio Idóneos 2 Semestre 2023

Con corte al 31 de diciembre de 2023, se avanzó en un 80% en el indicador de acuerdo con la línea base promedio de cumplimiento al formato Criterios Espacios Idóneos; correspondiente al reporte de 19 alcaldías

locales; esto debido a que, en la Alcaldía local de Sumapaz, la atención a la ciudadanía se brinda solo por los canales virtual y telefónico. Sin embargo, en el mes de enero de 2024 se dará apertura al punto de atención a la ciudadanía presencial en dicha Alcaldía.

De lo anterior, se cuenta con registro fotográfico de los puntos físicos de atención a la ciudadanía ubicados en las Alcaldías Locales, el cual se obtuvo vía correo institucional, remitiendo la solicitud de información a cada una de éstas sobre el cumplimiento de los criterios espacios idóneos.

Las Alcaldías locales que suministraron esta información fueron: Chapinero, Santa Fe, Puente Aranda, Engativá, Barrios Unidos, Tunjuelito, San Cristóbal, Teusaquillo, Usaquén, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Fontibón Kennedy, Sumapaz, Usme, Mártires, La Candelaria, Antonio Nariño, Rafael Uribe; identificando los aspectos a mejorar en cada punto de atención frente a los criterios de los espacios idóneos que benefician a la ciudadanía.

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

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

En cumplimiento de la estrategia de virtualización de trámites, la Defensora de la Ciudadanía hizo seguimiento a este indicador, verificando que la Secretaría Distrital de Gobierno cumplió en su totalidad al ejecutar las acciones que contribuyen al avance y cumplimiento de esta meta en lo que respecta a los tramites virtualizados:

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

En este orden, se logró el cumplimiento del 100% de los trámites virtualizados de acuerdo con el indicador de trámites de la Secretaría

Distrital de Gobierno, tal que, en lo corrido del semestre se logró un beneficio económico para la ciudadanía de \$ 404.067.400 del 1º de julio al 31 de diciembre de 2023, por costos de desplazamiento, al no tener que realizar estos trámites de manera presencial, contando de esta forma con la facilidad de solicitar el certificado de residencia y los certificados de propiedad horizontal de forma 100% virtual. Durante el segundo semestre de 2023, se registraron las siguientes solicitudes y/o peticiones en línea:

- 49.686 certificados de residencia.
- 398 certificados de inscripción de propiedad horizontal.
- 2.427 actualizaciones (cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal) de propiedad horizontal.
- 9 registros de extinción de la propiedad horizontal.
- 15.966 registros en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia.

Tabla 4. Resumen trámites y servicios en línea

Mes	C. R.	Inscripción P. H.	Actualización P.H	Extinción P. H.	Peticiones registradas en línea	Ahorro del mes (\$)
Jul.	5761	71	457	7	2209	\$ 50.179.500
Ago.	12141	75	396	0	2897	\$ 91.503.100
Sep.	7624	61	363	0	2869	\$ 64.410.300
Oct.	4107	32	191	0	1805	\$ 36.196.500
Nov.	11417	92	151	0	2194	\$ 81.738.600
Dic.	8636	67	869	2	3992	\$ 80.039.400
TOTAL, II SEMESTRE 2.023						\$404.067.400

Fuente: Elaboración propia

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

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

La Defensora de la Ciudadanía realizó el seguimiento mensual a la ejecución de los proyectos de inversión a través de los informes y tableros de control, evidenciándose que la entidad ejecutó el presupuesto en el

marco de la Dimensión 5 “Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”, por medio del Proyecto de Inversión No. 7800 denominado “Fortalecimiento de la capacidad y gestión institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno”, en la Meta Proyecto 6 “Implementar 1 estrategia de servicio a la ciudadanía”.

Para la vigencia 2023 se le asignó a este proyecto la cifra de \$506.865.801, y fue girado a corte del 31 de diciembre la suma de \$506.320.563, lo que representa la ejecución de un 99,89% de los recursos comprometidos y destinados a la estrategia de servicio a la ciudadanía.

En consecuencia, como se observa en la siguiente tabla, no solo se contó con recursos suficientes que garantizan de la interacción de la ciudadanía con la entidad, sino que además continúa la ejecución de estos para el cuatrienio 2020-2024.

Tabla 5. Seguimiento Plurianual a la ejecución presupuestal de proyectos asociados a Servicio a la Ciudadanía 2020-2023

SEGUIMIENTO PLURIANUAL ESTRATEGIA SERVICIO A LA CIUDADANÍA								
Tipo Anualización meta	Constante	Vigencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
		Prog.	1	1	1	1	1	1
		% prog.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Unidad de medida meta	Número	Ejec.	1	1	1	1		1
		% avance	100%	100%	100%	100%	0%	80%
		% cumplimiento	100%	100%	100%	100%	0%	80%

Fuente: Elaboración propia.

Imagen 3 Ejecución detallada de rubro presupuestal proyecto 7800

ASIGNACION PRESUPUESTAL 2023"ESTRATEGIA SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"		
PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
\$ 506.865.801	\$ 506.320.563	99,89%

Fuente: Reporte Presupuestal Dirección Financiera

Igualmente, con el propósito de fortalecer el recurso humano, se mantuvieron cincuenta y cuatro (54) colaboradores del proceso de

Servicio de Atención a la Ciudadanía, integrado por un (1) Profesional Especializado Código 222 Grado 24 – líder del proceso, un (1) Profesional Universitario Código 219 Grado 12, quienes hacen parte de las veinticuatro (24) personas de planta de dicha oficina, y treinta (30) contratistas de apoyo a la gestión.

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

Dentro del Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Gobierno para el segundo semestre de la vigencia 2023, la Defensora de la Ciudadanía vigiló que las acciones de promoción y aprobación de los planes institucionales y de servicio al ciudadano estuviesen articulados con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía para la ejecución de las metas de la entidad:

a. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

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

Objetivos específicos:

- Identificar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, determinando los riesgos, causas, consecuencias y estableciendo las medidas orientadas a controlarlos.
- Implementar la rendición de cuentas de manera permanente, como estrategia de visibilización de la gestión de la entidad y fortalecimiento del control social.
- Fortalecer la participación ciudadana como un proceso de retroalimentación con la comunidad que permita optimizar la

gestión y la prestación del servicio a la ciudadanía, mejorando la calidad y accesibilidad de la información, los trámites y servicios de la entidad.

- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de generar trámites en línea, simplificándolos, racionalizándolos y automatizándolos para mitigar posibles hechos de corrupción en los trámites y así acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad, de manera simple y con un sistema de información eficiente.
- Establecer acciones orientadas a mejorar la cultura frente al cuidado de lo público por parte de los servidores públicos y contratistas, en un proceso de mejoramiento de la capacidad institucional y de participación con el fin de contribuir al fortalecimiento de la transparencia y la probidad, el acceso a la información, de manera proactiva entre los diferentes actores.

De este plan, es importante resaltar que sufrió un cambio estructural que va desde su nombre (Programa de Transparencia y Ética Pública) hasta la denominación de algunos de sus componentes, por tal razón, la defensora de la ciudadanía mediante la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía hizo las consideraciones y/observaciones pertinentes en la etapa de publicación y divulgación del documento.

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

Tabla 6 Metas de la PPDSC relacionadas en el PAAC

PAAC	PPDSC
Componente 2.1 Racionalización de trámite virtualizado (Propiedad Horizontal)	7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno.
Componente 2.2 Racionalización de trámite virtualizado (Propiedad Horizontal)	
Componente 2.3 Racionalización de trámite virtualizado (Propiedad Horizontal)	
Componente 3.1 Gestionar una capacitación sobre Lenguaje Claro para funcionarios de atención al ciudadano	1.1.3 Entidades distritales que adoptan e

Componente 3.2 Traducir el manual de atención al ciudadano a lenguaje claro	implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General
Componente 3.3 Traducir la infografía de Propiedad Horizontal al lenguaje claro	
Componente 4.2 Realizar seguimientos periódicos a los Puntos de Atención a la ciudadanía presenciales ubicados en los puntos de la Red CADE, en aras de verificar el cumplimiento de los protocolos de atención, de acuerdo con la programación y priorización establecida por la Subsecretaría de Gestión Institucional.	1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual
Componente 4.1 Realizar seguimientos a los puntos de Atención a la Ciudadanía presencial (Nivel central, Alcaldías Locales), para la verificación del cumplimiento de los protocolos de atención y el cumplimiento de los criterios del formato "Monitoreo a la calidad del servicio - Alcaldías locales" del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía
Componente 3.12 Realizar una (1) capacitación interna que resalte el fomento a la participación ciudadana activa, en el marco de la rendición de cuentas	3.1.10. Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas
Componente 3.13 Realizar una campaña de comunicación interna que resalte las responsabilidades de los servidores públicos y colaboradores frente a la Rendición de Cuentas y la garantía de derechos hacia los ciudadanos.	
Componente 4.8 Realizar el seguimiento mes vencido a la aplicación de las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana que presta la entidad, por los canales presencial, telefónico y virtual, del mes inmediatamente anterior.	1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales

Fuente: Elaboración propia.

La Defensora realizó una revisión periódica de la gestión de riesgos respecto de la primera y segunda línea de defensa, lo anterior, a través de la identificación de materialización de riesgos, el análisis del comportamiento de los controles que se encuentran asociados en las matrices de riesgos y la relación de planes de mejoramiento formulados para el fortalecimiento institucional relacionados en el componente 1 del PAAC. A través del siguiente enlace la ciudadanía podrá encontrar el monitoreo que se realiza a los posibles riesgos identificados para cada uno de los procesos o servicios a los que se les hace seguimiento:

https://historico.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2023

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

Tabla 7. Clasificación de riesgos según monitoreo vigencia 2023

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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

b. Plan Estratégico Institucional 2023

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

Objetivos Estratégicos:

- Fomentar la gestión del conocimiento y la innovación para agilizar la comunicación con el ciudadano, la prestación de trámites y servicios, y garantizar la toma de decisiones con base en evidencia.
- Promover una ciudadanía activa y responsable, propiciando espacios de participación, formación y diálogo con mayor inteligencia colectiva y conciencia común, donde las nuevas ciudadanías se sientan vinculadas e identificadas con el Gobierno Distrital.

- Implementar estrategias de Gobierno Abierto y transparencia, haciendo uso de herramientas de las TIC para su divulgación, como parte del fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y el gobierno.
- Realizar acciones enfocadas al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática local.
- Brindar atención oportuna y de calidad a los diferentes sectores poblacionales, generando relaciones de confianza y respeto por la diferencia.
- Fortalecer las relaciones de confianza con las corporaciones político-administrativas de elección popular y con la región, facilitando la aprobación de iniciativas que permitan atender las demandas ciudadanas.
- Fortalecer la gestión institucional aumentando las capacidades de la entidad para la planeación, seguimiento y ejecución de sus metas y recursos, y la gestión del talento humano.

En el siguiente enlace se encuentra publicado el PEI de la Secretaría Distrital de Gobierno y los respectivos seguimientos realizados durante la vigencia 2023:

https://historico.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-estrategico-institucional-2023

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 a la Resolución 652 de 2023 expedida por la Secretaría General “Por medio de la cual se establecen los componentes, requisitos y el procedimiento para el pago, que se reconocerá y desarrollará durante la vigencia 2023, para la implementación de medidas de reparación colectiva en el marco del cumplimiento del Plan Integral de Reparación Colectiva territorializado en Bogotá, del Sujeto de Reparación Colectiva "Grupo Distrital de Seguimiento e Incidencia al Auto 092-GDSIA 092", la Defensora de la Ciudadanía, en concordancia con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá suscribió en el segundo semestre

la prórroga del Acuerdo de Niveles de Servicio del Convenio No. 4220000-1321-2020, con el propósito de actualizar la normatividad en el sentido de ajustar los horarios en los puntos CADE y superCADE en los que hace presencial personal de la Secretaría Distrital de Gobierno, tal como lo describe la resolución en mención:

“Artículo 1º: Establecer el horario de atención del canal presencial de la Red CADE para la prestación de los servicios de atención y tramites que se prestan a la ciudadanía en el Distrito Capital, así:

- a. Los SuperCADE prestaran atención a la ciudadanía en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua y los sábados de 8:00 a.m., a 12:00 m.*
- b. Los CADE prestaran atención a la ciudadanía en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.*
- c. El SuperCADE WAI prestara atención a la ciudadanía en el horario que se defina en la programación mensual que haga el (la) Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en función de la necesidad del servicio y a las condiciones de seguridad, los desplazamientos y logística requeridos para la realización de las ferias de atención a la ciudadanía.”*

Artículo 2º: La presente resolución rige a partir del quince (15) de noviembre de 2023 y deroga la Resolución 665 de 2019, así como cualquier disposición que le sea contraria.”

Por otro lado, atendiendo a la necesidad de implementar lineamientos impartidos por la Secretaría General en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital en aspectos relacionados con los protocolos utilizados en la atención del ciudadano, la Defensora de la Ciudadanía promovió la creación del documento Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales (SAC-M005) en donde se incluyeron protocolos de atención de acuerdo con los entornos sociales de cada ciudadano, garantizando el respeto de los derechos de los diferentes grupos poblacionales existentes en el distrito capital, situando al ser humano dentro de su contexto, concepción, lógica de vida y vulnerabilidad como eje fundamental de la atención al ciudadano.

Finalmente, dentro de la misma línea de acción de atención a la ciudadanía incluyente a través de un enfoque diferencial, la Defensora de la Ciudadanía promovió durante este segundo semestre la realización de 2 ferias itinerantes denominadas Gobierno al Territorio, con el objetivo de

garantizar la accesibilidad de oferta de Trámites y Servicios del sector gobierno.

Imagen 4. Piezas publicitarias de la estrategia “Gobierno al territorio”



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones de la SDG.

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

En el marco de las acciones correctivas que permiten la prestación del servicio a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente, y con ocasión al hallazgo efectuado a la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía (Plan de mejora 376 - 2023), la defensora del ciudadano envió mensualmente a cada Alcaldía Local y/o Dependencia del Nivel Central un documento en cual se identificaban las peticiones vencidas y el “ranking” o puesto que ocupaba dicha dependencia en la entidad frente a las demás, de acuerdo con la cantidad de peticiones que se encontraban vencidas.

Esta actividad, aparte de informar a las Alcaldías y/o dependencias respecto del vencimiento de peticiones que se encontraban a su cargo,

tiene un objetivo de carácter pedagógico con el cual se concientiza a sus destinatarios en aspectos como:

- Importancia de dar respuesta al ciudadano de acuerdo con la ley 1755 de 2015 que modificó la ley 1437 de 2011
- Consecuencias Disciplinarias
- Puesto que ocupan en el ranking de la entidad
- Peticiones ciudadanas próximas para vencerse
- Importancia de gestionar planes de mejora cuando se venzan términos para responder peticiones ciudadanas

En este sentido, se remitieron 412 memorandos a Alcaldías Locales y Dependencias de Nivel Central durante el segundo semestre del 2023.

Tabla 8. Memorandos remitidos con ranking de peticiones vencidas.

Julio	82
Agosto	25
Septiembre	55
Octubre	136
Noviembre	83
Diciembre	31

Fuente: Elaboración Propia

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

En este proyecto se contempla **la implementación de una (1) estrategia de servicio a la ciudadanía** que involucra de manera directa la cantidad de personal que hace parte de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, manteniendo la fuerza de trabajo necesaria para desarrollar

las labores requeridas en los puntos de atención de las Alcaldías Locales y Nivel Central, a través de este grupo de trabajo se materializan 5 actividades:

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

Con estos seguimientos mensuales, la Defensora de la Ciudadanía verificó que durante el segundo semestre la inversión presupuestal cumpliera con el objetivo para el cual fue destinado, esto es, el fortalecimiento de las políticas de atención a la ciudadanía.

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

Durante el segundo semestre de 2023, la Defensora de la Ciudadanía entre los meses de junio a agosto, en coordinación con la Dirección de Tecnologías e Información trabajaron en los desarrollos necesarios que permitieran la optimización del aplicativo en el que se expide el documento “certificado de residencia”, y a su vez, para que el Ministerio de Relaciones Exteriores verifique la autenticidad de este documento y haga uso del mismo para obtener acceso a los trámites a cargo de esta entidad.

Fruto de estas reuniones, y luego de haber realizado pruebas en ambientes de desarrollo, el 25 de agosto de 2023 salieron a producción las actualizaciones que permitieron la racionalización del trámite de certificado de residencia para trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores, sin presentar ninguna afectación en las plataformas que intervienen, este ejercicio resultó exitoso.

La mejora tecnológica y administrativa implementada para el trámite de Certificado de Residencia fue registrada en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Además, en aras de promover el acceso a la información relacionada con este desarrollo, la Secretaría Distrital de Gobierno actualizó el video explicativo del trámite en interés de manejar un lenguaje claro, comprensible, pensado para la ciudadanía:

<https://www.youtube.com/watch?v=oUTyojRTF5Y&t=10s>

<https://historico.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/solicitud-certificado-residencia>

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

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

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023 la Defensora de la Ciudadanía realizó seis (6) seguimientos con los directivos del área financiera, tecnología y contratación al Plan Anual de Caja (PAC), de este seguimiento se obtuvo que se han recibido 757 cuentas de cobro de los contratos de prestación de servicios de la entidad, de las que se han pagado 754, con un 99% de cumplimiento en los pagos de este concepto.

Así mismo, se han recibido 33 cuentas de cobro de proveedores, de las que se han pagado 33, con un 100% de cumplimiento en los pagos de este concepto:

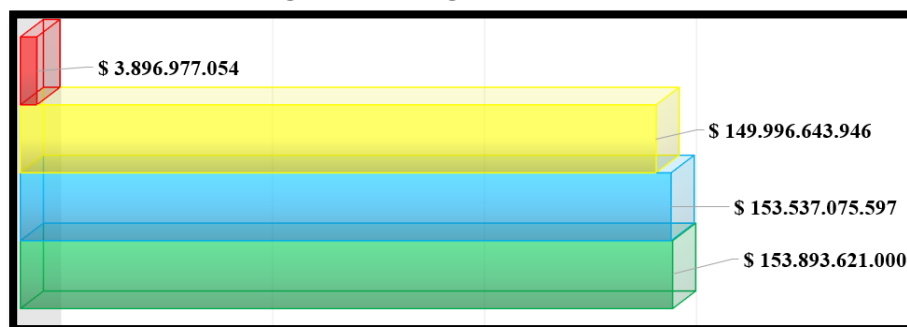
Tabla 9 - Cuentas de cobro CPS y Proveedores

CPS 2023	757	754	3.361.903.998
PROVEEDORES 2023	33	33	1.742.980.847

Fuente: Informe Dirección Financiera Comité Diciembre 2023

En cuanto al seguimiento de los gastos de funcionamiento se obtuvo que de los \$ 153.893.621.000 asignados para la vigencia 2023, \$149.996.643.946 ya han sido girados, lo que equivale a un 97,47% de ejecución. Quedando un saldo por girar de \$ 3.896.977.054.

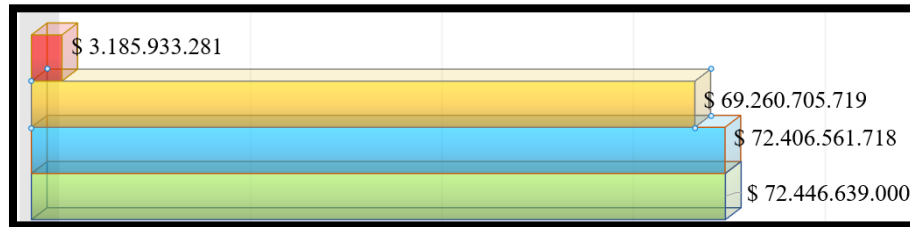
Grafica 3 Seguimiento gastos de funcionamiento



Fuente: Informe Dirección Financiera Comité diciembre 2023

En cuanto al seguimiento de los gastos de inversión se concluyó que de los \$ 72.446.639.000 asignados para la vigencia, \$ 72.406.561.718 ya han sido girados, lo que equivale a un 96,60% de ejecución. Quedando un saldo por girar de 3.185.933.281.

Grafica 4 Seguimiento gastos de inversión.



Fuente: Informe Dirección Financiera Comité Diciembre 2023

En cuanto al seguimiento de los gastos de proyectos presupuestales, se concluyó que cada uno de estos han sido ejecutados en un 99%.

Tabla 10 Seguimiento a Proyectos Presupuestales.

	DISPONIBLE	COMPROMISOS	GIROS
7801 Capacidad y Gestión	\$5.115.440.000	\$5.114.318.036	\$4.847.579.289
7800 Capacidad y Gestión	\$11.232.660.306	\$11.231.879.300	\$11.087.270.599
7799 Relaciones Políticas	\$1.744.214.043	\$1.744.162.245	\$1.702.372.246
7803 Participación Digital	\$2.996.010.361	\$2.995.835.021	\$2.822.842.665
7793 Desarrollo de Acciones	\$9.944.387.232	\$9.943.356.418	\$9.357.222.266
7795 Convivencia y Ejercicio	\$31.840.203.483	\$31.808.458.137	\$30.560.192.660
7787 Capacidad Institucional	\$9.573.723.575	\$9.568.552.561	\$8.883.225.994

Fuente: Informe Dirección Financiera Comité Diciembre 2023

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

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

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

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

Finalmente, la defensora de la ciudadanía en el mes de septiembre hizo seguimiento a las reservas presupuestales constituidas al 31 de diciembre de 2022, remitiendo correo electrónico al director y/o líder de dependencia requiriendo el diligenciamiento del formato mediante el cual se debían relacionar las reservas presupuestales de la vigencia anterior, esto con la finalidad de salvaguardar las apropiaciones presupuestales pendientes por pagar.

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

La Defensora de la Ciudadanía a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía, participó durante el segundo semestre en mesa de trabajo con la Secretaría General y con la Subred Sur para hacer seguimiento a algunas PQRS, específicamente, porque la Subred Sur estaba omitiendo revisar la trazabilidad de las peticiones, ignorando que en la mayoría de ocasiones la Secretaría de Gobierno ya le había informado al ciudadano que la solicitud había ingresado a la entidad bajo un número de radicado, y que esta, por no considerarse derecho de petición, se iba a resolver en los términos de la Ley 1801 de 2016.

Al no revisar la trazabilidad en el Bogotá Te Escucha, la Subred generaba un nuevo número de radicado y volvía a remitir la solicitud a la Secretaría de Gobierno, lo que ocasionaba un desgaste administrativo y de talento humano. En este orden, se llevó a cabo reunión el 13 de septiembre de 2023 y como resultado de esta, se concertaron compromisos para el correcto uso del aplicativo Bogotá Te Escucha.

En este mismo sentido, se concertó capacitación para el personal de la Subred Sur, realizándose mediante sesión virtual el 27 de septiembre del mismo año, cuyo propósito era dar a conocer el marco jurídico y aplicación de la Ley 1801 de 2016.

Así mismo, se validó que el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía continuó desarrollando las jornadas de descongestión denominadas 9/11, dando como resultado la disminución de las cifras de los requerimientos ciudadanos de la vigencia actual que aún no contaban con alguna respuesta y/o gestión. El total de peticiones recibidas y registradas para el segundo semestre fue de 12.599 PQRS, de estas se gestionaron 9.060:

Tabla 11. Total, de peticiones para el segundo semestre

Tipo Ingreso	PQRS	Gestionados	Respuesta Definitiva	Trasladadas	Cerrada	Solucionado por asignación	Pendiente
Recibidas	6.156	3.215	1.951	1.092	257	16	2.941
Ingresadas	5.253	4.739	3.727	679	146	76	514
Registradas	1.990	1.106	563	475	-	54	84
Total PQRS	12.599	9.060	6.241	2.246	403	146	3.539
Peso porcentual		72%					28%

Fuente: Elaboración propia – Aplicativo Bogotá Te Escucha

Como estrategia de eficacia en la gestión de los derechos de petición, la Defensora de la Ciudadanía en pro de garantizar el ejercicio fundamental del derecho de petición y de la coordinación administrativa e interinstitucional, fortaleció la implementación de acciones que permitieran dar cumplimiento al compromiso a nivel institucional de brindar respuesta de manera efectiva a los requerimientos de los ciudadanos. Por ello, gestionó 436 correos durante el segundo semestre, a las diferentes Alcaldías locales y a las entidades competentes, lo anterior, en aras de solicitar las acciones de gestión realizadas para cada caso en

particular, mejorando así la calidad del servicio, y fortaleciendo la relación de confianza con la ciudadanía.

La Defensora también realiza de manera mensual seguimiento al servicio de mensajería, correo certificado y operación del CDI para el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, con el objeto de garantizar el curso y entrega de correspondencia externa, evidenciándose que para cada mes se hizo la gestión de entrega de documentos de respuesta a los ciudadanos y/o otras entidades, manteniendo un promedio de entrega efectiva del 52%, y un promedio de devolución de documentos del 48%, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 12. Seguimiento a contrato interadministrativo de servicio de mensajería

Mes	Documentos enviados por motorizados	Efectivos		Devoluciones	
		%	No.	%	No.
Julio	2.667	47,02%	1.254	55,98%	1.413
Agosto	2.641	47,02%	1.252	52,98%	1.389
Septiembre	2.689	52,81%	1.420	47,19%	1.269
Octubre	2.666	52,81%	1.420	47,19%	1.269
Noviembre	2.040	58,92%	1.202	41,08%	838
Diciembre	1.954	51,18%	1.000	48,82%	954

Fuente: Elaboración propia.

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

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 peticiones ciudadanas y asignación a las dependencias responsables de dar respuesta.

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

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

Como estrategia preventiva y correctiva, la Defensora de la Ciudadanía identificó y observó la relación que existe entre la materialización del riesgo denominado “Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones” y la falta de control que recae sobre estas peticiones ciudadanas.

Por tal razón la Defensora de la Ciudadanía se dio a la tarea de estructurar la estrategia “ranking de peticiones ciudadanas”, la cual consiste en hacer un análisis de las peticiones ingresados a la Secretaría Distrital de Gobierno, desagregar cada una de las peticiones por dependencias, y hacer un ranking que refiera el puesto que ocupada la dependencia de nivel central y/o Alcaldía Local en relación con toda la entidad, enrostrando de manera pedagógica las peticiones que se encuentran próximas a vencer, y también, las que ya se encuentran extemporáneas.

Además, con esta actividad también se busca sensibilizar al personal a cargo de responder las peticiones ciudadanas, por lo que no solo se da un indicador de las peticiones próximas a vencer y extemporáneas, sino que también se indican aspectos como:

- Importancia de dar respuesta al ciudadano de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 que modificó la Ley 1437 de 2011
- Las posibles consecuencias Disciplinarias
- Puesto que ocupan en el ranking de la entidad

- Peticiones ciudadanas próximas para vencerse
- Importancia de gestionar planes de mejora cuando se venzan términos para responder peticiones ciudadanas

Producto de esta gestión, se remitieron 412 memorandos a Alcaldías Locales y Dependencias de Nivel Central durante el segundo semestre de 2023.

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

Durante el segundo semestre de 2023, la Defensora de la Ciudadanía hizo revisión y posterior solicitud de publicación del documento “Instrucciones para el trámite de Radicación de las Comunicaciones Oficiales en todas las Dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno” GDI-GPD-IN023 – Versión 1.

Este documento resulta neurálgico para la Secretaría Distrital de Gobierno en el marco del servicio de atención a la ciudadanía toda vez que describe las instrucciones para la expedición de comunicaciones internas y externas, es decir, comunicaciones con las que se mantiene interacción con los ciudadanos desde distintas dependencias y/o Alcaldías Locales.

Lo anterior quiere decir que este instructivo debe ser acatado por toda la Secretaría Distrital de Gobierno en aras de garantizar una correcta intervención de las dependencias y/o alcaldías locales en escenarios de radicación de requerimientos ciudadanos y de la respuesta que se brinde a estos.

Algunos aspectos que resaltan por su importancia en este documento obedecen a la imperiosa necesidad de coordinar los lineamientos del procedimiento “SAC-P001 - Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía” en el sentido de que las dependencias y alcaldías locales interiorizaran la estructura que debe contener un documento de respuesta, y así, una vez fuera a remitirse, tuviese las condiciones mínimas de toda respuesta ciudadana.

Dada la importancia de este documento, se realizó pieza comunicativa en la sección de noticias de la entidad con la finalidad de informar a todos los funcionarios y/o colaboradores sobre la existencia de este.

Imagen 5 Pieza Comunicativa GDI-GPD-IN023



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones de la SDG.

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, la Defensora de la Ciudadanía realizó el seguimiento a la calidad del servicio a través de la generación de los seis (6) informes de las Encuestas de Percepción Ciudadana y seis (6) Informes de PQRS, cada uno correspondiente a los meses entre julio y diciembre, recomendando tener presente las observaciones que se describen en los informes.

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

- Informes de Encuestas de Percepción de Servicio al Ciudadano 2023:

https://historico.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano-2023

- Informes de Gestión Mensual de Servicio a la ciudadanía 2023: https://historico.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-pqrs-2023

Por otro lado, la Defensora de la Ciudadanía dio respuesta al informe de auditoría de accesibilidad al medio físico del punto de servicio al ciudadano adelantado por la Oficina de Control Interno en donde se informa los hallazgos de infraestructura que afectan la prestación del servicio en el punto de atención de nivel central. A cada uno de los hallazgos se dio respuesta indicando los controles ejecutados, entre tantos, algunos que se destacan:

- **Observación Puertas:** “A la fecha, la puerta vidriada que se encuentra en el punto de atención al ciudadano no cuenta con los indicadores visuales que se describen en la anterior tabla y los cuales se encuentran especificados en la NTC 6047. Para el diseño de los indicadores que debe tener esta puerta se deja como ejemplo la Imagen No. 2 que aporta la norma anteriormente mencionada, imagen que se incorporó en el informe de la vigencia 2022 para facilitar su reconocimiento”.

R: La instalación de los indicadores visuales de la puerta vidriada de la zona de vestíbulo y recepción se realizó en el mes de octubre del año 2023.

- **Observación Rampas:** “Se debe tener en cuenta que el pasillo que se muestra en las Imágenes No. 3 y 4, y el cual está ubicado al costado derecho de la calle 11 sentido occidente/oriente, en su mayor parte, es utilizado por las personas que se dirigen a la SDG desde la parte oriental, por ende, es necesario que el mismo cuente con señalizadores y podo táctil que facilite la ubicación de las personas, tanto de las que cuentan con alguna discapacidad física como las que no tienen ninguna limitación física”.

R: Para el caso concreto de las rampas externas, ubicadas en la calle 11 con carrera 8 en el sentido norte a sur, se está a la espera de la respuesta del IDU sobre la fecha a intervenir, la cual depende del Ministerio de Cultura y del Instituto Distrital de

Patrimonio Cultural IDPC, para la autorización de ejecución de los trabajos descritos.

En cuanto a las rampas internas, se relacionan las imágenes del estado de avance de las obras, para su uso en primer piso, específicamente para el área de atención al ciudadano.

- **Observación Vestíbulo:** “Para el control del acceso se deben instalar sistemas tipo pasillo motorizados, los sistemas tipo torniquete no son accesibles”

R: Actualmente, en la zona del vestíbulo se instalaron 4 trípodes, de los cuales 1 es doble y permite el acceso y salida en doble vía junto con un lector de credenciales por asuntos de seguridad y administrativos; el otro trípode corresponde a una talanquera de un solo carril que cumple la misma función de la reseñada anteriormente. Sin embargo, al lado de estas, se ubica un sistema tipo torniquete de trípode automático, al cual se tiene acceso únicamente presentando las credenciales de identificación de servidores de la entidad y/o del personal de seguridad que así lo autorice. Cabe indicar que este tipo de torniquete si es accesible y responde a la necesidad de acceso de personas con discapacidad física, obesidad y toda aquella persona cuyo acceso no sea factible a través de los torniquetes tipo talanqueras que yacen al lado del referenciado en la observación.

- **Observación Vestíbulo:** “Los pasos estándar tendrán un ancho de mínimo 70 cm. Los anchos de los pasos que se ven en la imagen No. 12 tienen un espacio de 61 cm, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos”.

R: Se realizarán los ajustes pertinentes con el fin de cumplir con las dimensiones establecidas por la NTC 6047.

- **Observación Zona de Permanencia:** “Se deben ubicar en las primeras filas cercanas a los módulos de atención, sillas de diferente color, con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en

condición de discapacidad, personas de talla baja, personas con niños en brazos y población vulnerable en general. La SDG, no dispone de sillas de diferente color para las personas que requieren una atención diferencial, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos.”.

R: Se realizarán los ajustes pertinentes con el fin de cumplir con los criterios establecidos por la NTC 6047 al 31 de octubre.

- **Observación Módulo de atención:** “Se recomienda que al menos uno de los módulos de atención cuente con ayudas técnicas, como es el caso de un bucle magnético y el sistema del centro de relevo. En la Imagen No. 15 se puede observar la manera en que la SDG brinda atención a las personas que cuentan con discapacidad auditiva”

R: Tal como se referenció en el literal E) Módulos de Atención página 9 y en la página 14 de la presente comunicación, el Servicio de Interpretación en Línea – SIEL dispuesto por el Ministerio de las Tecnologías, Información y Comunicaciones, responde a la necesidad de facilitar la comunicación y acceso a trámites para personas con discapacidad, frente a esto, la Secretaría Distrital de Gobierno cuenta en su página web con un acceso directo al aplicativo SIEL. Así mismo, que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se cuenta con la atención prioritaria para personas que tienen cualquier tipo y grado de discapacidad auditiva, con un servicio continúa en el módulo de atención incluyente y una franja horaria con un servicio de intérprete de lengua de señas todos los viernes.

- **Observación baños:** “Las puertas de acceso a los sanitarios tendrán como mínimo 70 cm de ancho libre de paso. El ancho libre de acceso al sanitario es de 54 cm, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos”.

R: Las puertas de los baños serán modificadas en un término no mayor a 3 meses a partir de la remisión del presente memorando, para ajustar sus dimensiones de acceso conforme lo establecido

por la NTC 6047.

- **Observación baños** “La puerta debe tener un vano de paso no inferior a 100 cm de ancho por 205 cm de alto. La puerta del baño que está dispuesto para las personas que cuenta con alguna discapacidad física, tiene un ancho de 91 cm y una altura de 236 cm, incumpliendo los requisitos mínimos técnicos”.

R: Las puertas de los baños serán modificadas en un término no mayor a 3 meses a partir de la remisión del presente memorando, para ajustar sus dimensiones de acceso conforme lo establecido por la NTC 6047.

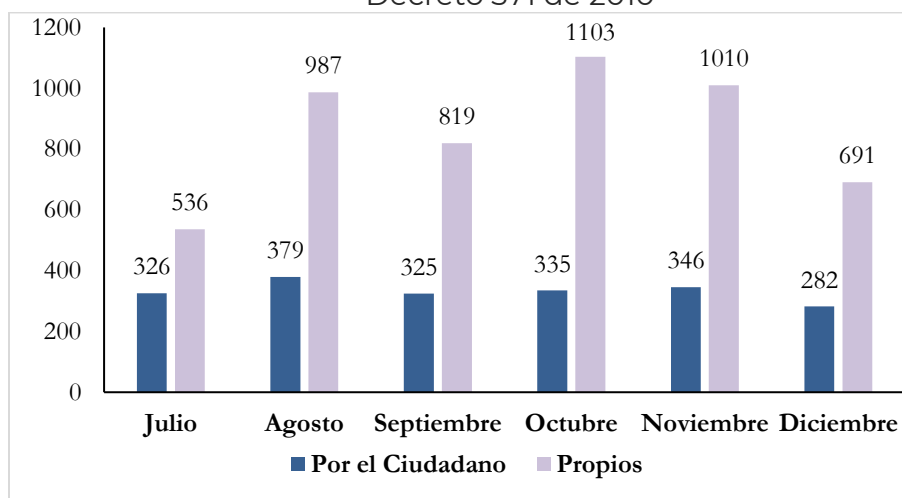
Así las cosas, la defensora impulsó el proceso de actualización y mejora del punto de atención a la ciudadanía del nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno y su entorno de acuerdo con lo establecido por la Norma Técnica Colombiana 6047 obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 85%.

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

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

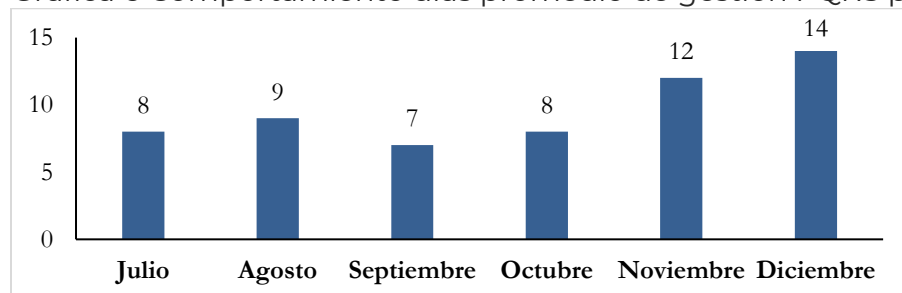
Grafica 5 Comportamiento de peticiones por mes - cumplimiento Decreto 371 de 2010



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

Frente a la gráfica 6, es pertinente anotar que la mayor cantidad de peticiones ingresadas ante la Secretaría Distrital de Gobierno en el segundo semestre de la vigencia 2023 se realizó en el mes de octubre, con 1.438 peticiones registradas.

Grafica 6 Comportamiento días promedio de gestión PQRS por mes



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

El tiempo promedio de respuesta a los requerimientos ciudadanos para el segundo semestre del 2023 oscila entre el décimo y onceavo día.

b. Subtemas frecuentes.

Respecto a los subtemas más frecuentes bajo los cuales se registraron peticiones ciudadanas se puede resaltar la preponderancia del subtema denominado “*Mantenimiento de vías internas de la localidad*”, la relación de cantidades indica que bajo este subtema se registraron un total de 1.621 peticiones:

Tabla 13. Subtemas frecuentes de los derechos de petición

Subtema	Cant. Peticiones
Traslado a entidades distritales.	2.922
Mantenimiento de vías internas de la localidad.	1.621
Espacio público; invasión, ocupación de Antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica.	1369
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1177
Servicio de Atención a la Ciudadanía: solicitud certificado de residencia.	1162
Establecimientos de comercio, inspección, vigilancia y control.	1070
Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP.	829
Planeación local - plan de desarrollo	737
Planeación local - proyectos	592
Establecimientos de comercio, funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos.	413
Total general	11.892

Fuente: Reporte Bogotá te escucha segundo semestre 2023

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Tabla 14. Porcentaje de atención oportuna

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ALCALDIA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
ALCALDIA LOCAL DE BOSA	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	0,0%	0,0%	1,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
ALCALDIA LOCAL DE FONTIBÓN	0,0%	0,0%	0,6%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	0,0%	0,0%	0,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE	0,0%	0,0%	0,6%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
ALCALDIA LOCAL DE SUBA	0,0%	0,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
ALCALDIA LOCAL DE TUNJUELITO	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
ALCALDIA LOCAL DE USAQUEN	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
ALCALDIA LOCAL DE USME	0,0%	0,0%	1,9%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	0,1%	0,0%	0,2%	1,4%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,0%	0,7%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1,5%	0,6%	34,6%	32,2%	0,1%	5,8%	2,0%	1,0%	0,2%	0,2%	78,2%
Total General	1,9%	1,4%	47,2%	39,1%	0,1%	6,3%	2,4%	1,1%	0,3%	0,3%	100%

Fuente: Reporte Bogotá te escucha segundo semestre 2023

Los datos anteriormente presentados permiten establecer que el derecho de petición de interés particular fue la tipología con mayor índice registrado de atención oportuna, con un 47,2% de toda la Secretaría Distrital de Gobierno.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

El resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, generado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, determina el porcentaje de cumplimiento de Calidad y Calidez de las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Gobierno a las peticiones gestionadas en el segundo semestre del 2023. En la siguiente tabla se resume el seguimiento realizado mensualmente:

Tabla 15. Cumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a los derechos de petición

Mes	% Cumplimiento de Calidad y Calidez
Julio	53%
Agosto	59%
Septiembre	6%
Octubre	48%
Noviembre	53%
Diciembre	N/A*

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

Tabla 16 Calificación encuesta de percepción y satisfacción ciudadana

Mes	Calificación	% Cumplimiento de Calidad y Calidez
Jul.	4.5	90%
Ago.	4.6	91%
Sep.	4.5	90%
Oct.	4.6	91%
Nov.	4.5	90%
Dic.	4.4	88%

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

e. Conclusiones y recomendaciones.

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, y así lograr un margen de cumplimiento en términos de calidad y calidez del 100% de las respuestas ciudadanas.

También, la defensora de la ciudadanía, aunando esfuerzos para cumplir con el objetivo señalado, continuará desplegando la estrategia de “ranking de peticiones ciudadanas”.

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, se detallan las acciones realizadas por la Defensora de la Ciudadanía frente a este particular:

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

La Defensora de la Ciudadanía impulsó que, a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía, en acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se actualizarán y publicarán en el sitio web, videos y documentos orientadores a la transparencia y difusión de derechos ciudadanos, trámites y servicios, entre otros:

- Promoción del trámite “certificado de residencia” a través de la página web y redes sociales.
 - <https://www.youtube.com/watch?v=oUTyvjRTF5Y&t=1s> / <https://historico.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/solicitud-certificado-residencia>
- La rendición de cuentas como herramienta informativa interna y externa es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y se constituye como una de las actividades más importantes a la hora de presentar balances de la entidad. Para el caso de los ciudadanos que no pudieron acudir a la

audiencia de rendición de cuentas, la Subsecretaria de Gestión Institucional, quien a su vez funge como Defensora de la Ciudadanía, realizó evaluación en la página web de los datos generados por cada una de las dependencias a su cargo (Talento Humano, contratación, financiera, tecnologías e información, gestión administrativa y servicio a la ciudadanía).

<https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/rendicion-cuentas-2020-2023-avances>

- Se dio a conocer a través de la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno los espacios para hacerse partícipe de la construcción de documentos institucionales orientados hacia la eficiencia y eficacia de la administración, así como de los programas que impactan en transparencia y ética pública:
 - <https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/participa-con-tus-comentarios-1>
 - <https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/participa-con-tus-comentarios-0>

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

Para el segundo semestre del 2023, la Defensora de la Ciudadanía junto con la Oficina de Atención a la Ciudadanía hizo seguimiento a la implementación de la buena práctica denominada Estrategia de saberes 100/100, la cual, tiene por objetivo desarrollar un proceso de cualificación integral de los servidores y colaboradores vinculados a la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, garantizando un acompañamiento y retroalimentación constante tanto en la inducción como en la permanencia, respecto de todas las actividades, procesos y procedimientos relacionados con el proceso de Servicio a la Ciudadanía.

En este sentido, dentro de las metas enmarcadas dentro de los planes, informes y reportes institucionales, se identificó la necesidad de realizar un

proceso cualificatorio y formativo dirigido a los Servidores y Colaboradores vinculados al proceso SAC. Lo anterior, implicó la reestructuración y actualización del curso SAC ubicado en la plataforma Moodle con el fin de garantizar que, la aplicación de este por parte de los miembros del equipo les permita fortalecer los procesos internos, así como afianzar capacidades, conocimientos y habilidades relacionadas a las actividades desarrolladas en su desempeño dentro del proceso.

El curso se compone de 4 fases, la primera (del 08 de agosto al 18 de agosto de 2023), corresponde a la aplicación de un pre-test por parte de todos los servidores del equipo SAC cuyo objetivo es obtener una línea base de los conocimientos del servidor SAC antes de la realización del curso; la segunda etapa del curso (del 08 de agosto al 28 de agosto de 2023), corresponde a la revisión del material de estudio; la tercera, a la realización de un test final por parte de todos los servidores del equipo SAC (El 29 de agosto de 2023), cuyo objetivo es identificar los conocimientos adquiridos producto de la realización del curso. Por último, se socializarán los resultados de manera individual, presencialmente y a través de correo electrónico institucional (El 29 de agosto de 2023).

Una vez tabulados los resultados se tuvo la grata sorpresa que el promedio de calificación estuvo sobre el 77,67/100, lo que se traduce en un consistente conocimiento de los servidores y/colaboradores de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía en aspectos básicos de la prestación del servicio como:

- Generalidades de la Secretaría Distrital de Gobierno (Misión, visión, estructura orgánica, objetivos estratégicos, políticas públicas a cargo de la entidad).
- Introducción a los Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno (Expedición de certificado de residencia, banco de documentos extraviados, encuestas de satisfacción, inscripción, actualización y extinción de la propiedad horizontal, y demás trámites de la entidad).
- Competencias de entidades (Manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha, aplicativo ORFEO, aplicativo HOLA, manual de competencias ciudadanas de las entidades distritales).
- Atención diferencial, preferencial e incluyente (Conceptos básicos

de la atención diferencia y preferencial, criterios de accesibilidad, política pública de discapacidad, protocolos de atención).

Con todo y esto, en el mes de septiembre, se hizo retroalimentación a cada uno de los evaluados de los puntos en los que se identificaban debilidades, siendo los temas más recurrentes el tratamiento de los derechos de petición ingresados en la entidad, las políticas públicas a cargo de la entidad y algunos trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Con este ejercicio, se garantiza que los evaluados puedan tener acceso a los conceptos por fortalecer, y así, atacar de manera directa aquellos puntos que pueden desembocar en la falta de apropiación de conductas que afecten la atención del ciudadano.

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

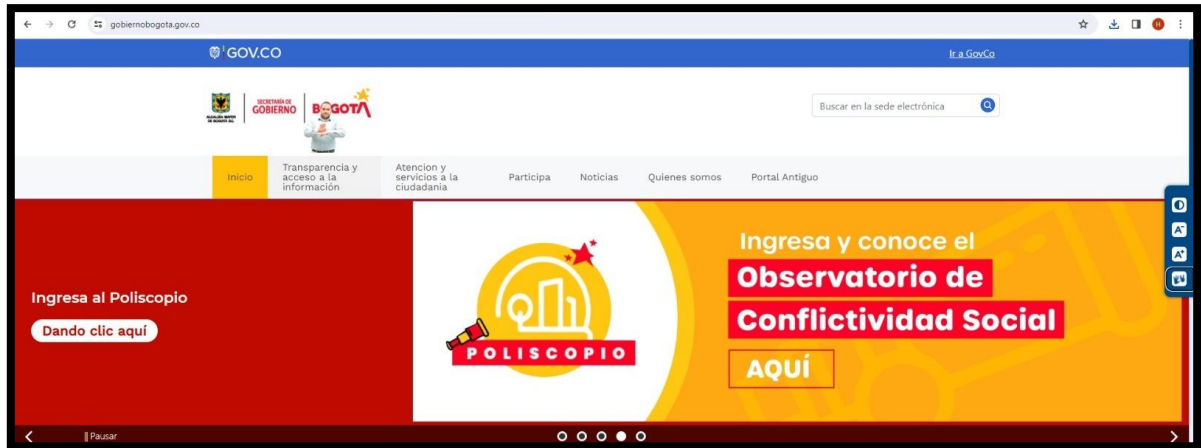
Con el fin de brindar elementos teórico-prácticos frente a las políticas públicas distritales que tienen relación con el servicio a la ciudadanía, así como los protocolos y habilidades que requiere el servidor y/o colaborador que presta atención directa a la ciudadanía, la Defensora de la ciudadanía promovió la realización del curso “Empoderando Mis Habilidades Para El Servicio” en treinta y seis (36) servidores que hacen presencia en puntos de atención. Esta actividad, aunada con la descrita en el numeral inmediatamente anterior, logró impactar en los conocimientos de nivel básico e intermedio que se desarrollan en la prestación del servicio a la ciudadanía.

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.

De acuerdo con la Resolución 1519 de 2020, el MinTIC desarrolló las bases para impulsar la transformación digital de las entidades públicas, a partir de cambios en los sitios web y las nuevas sedes electrónicas de las entidades, por esto, la Secretaría Distrital de Gobierno acogiendo esta resolución, se encuentra en migración de la información hacia lo que será la nueva página web, prestando especial importancia a que se cumplan

los lineamientos que permitan tener acceso efectivo a las personas con discapacidad:

Imagen 6. Visualización nueva página web según criterios de accesibilidad

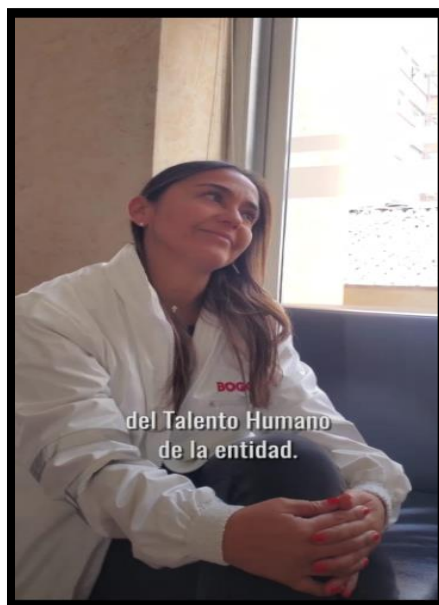


Fuente: Página web de la SDG.

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

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

Imagen 7. Pieza Comunicativa video informativo Defensora de la Ciudadanía



Fuente: Elaborado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

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

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

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

La entidad promovió a través del sitio web y redes sociales, estrategias de comunicación de novedades presentadas frente a los trámites y servicios que oferta la entidad, la invitación a la participación ciudadana, y promoción de canales de atención como las redes sociales. Entre estos, las formas en las que puede acceder de manera virtual, a rutas de atención y protección de derechos humanos.

- <https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/conozca-rutas-atencion-proteccion>

Por otro lado, en aras de incentivar la participación y colaboración ciudadana, se realizó difusión de la estrategia de presupuestos participativos, que tiene como objetivo garantizar mecanismos de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos. Allí los ciudadanos pueden priorizar, de manera directa, los proyectos locales a los cuales se les considera necesario y viables invertir los recursos públicos, de acuerdo con las problemáticas y necesidades de su territorio y con el fin último de mejorar las condiciones de vida de los habitantes.

Para llevar a cabo esta estrategia de manera efectiva, se puso a disposición una página web mediante la que los ciudadanos pueden conocer las causas sociales propuestas en su localidad, y allí, poder votar a las que considere necesarias para su territorio. Además, esta iniciativa también contó con un desarrollo que facilitaba la votación a través del WhatsApp de cada persona.

- <https://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/partir-30-octubre-bogotanos-decidir-se>

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

La Defensora de la Ciudadanía en consuno con el Servicio de Atención a la Ciudadanía, durante el segundo semestre del 2023 programó en el Plan de Transparencia y Ética Pública 2024 (antes PAAC), realizar la racionalización tecnológica del trámite Registro de ejemplares caninos de manejo especial, virtualizando al 100% el proceso de registro en el censo de caninos de razas de manejo especial y posterior permiso para poseer los ejemplares que presenten una o más de las razas reseñadas en el artículo 126 de la Ley 1801 de 2016.

En cuanto a los trámites y servicios ya virtualizados, la Defensora del Ciudadano realizó seguimiento a su implementación, encontrando que se han virtualizado 5 trámites de los 6 que se plantearon para el cuatrienio en el plan estratégico institucional:

- Acompañamiento a la movilización y la protesta social

<https://www.gobiernobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-opas-otras-consultas/acompanamiento-movilizacion-protesta>

- Certificado de Residencia

<https://www.gobiernobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-opas-otras-consultas/certificado-residencia>

- Certificado de Inscripción de la Propiedad Horizontal

<https://www.gobiernobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-opas-otras-consultas/inscripcion-propiedad-horizontal>

- Certificado de Actualización de la Propiedad Horizontal

<https://www.gobiernobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-opas-otras-consultas/inscripcion-propiedad-horizontal>

- Certificado de Extinción de la Propiedad Horizontal

<https://www.gobiernobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-opas-otras-consultas/inscripcion-propiedad-horizontal>

Así mismo, se hizo seguimiento a los trámites virtualizados de manera mensual, con el propósito de llevar un balance de la productividad de cada uno. De este seguimiento se obtuvo que, para el segundo semestre del 2023, se expidieron 52.520 documentos de manera virtual:

Tabla 17 Trámites Virtualizados Expedidos II semestre 2023

2023	INSCRIPCION DE P.H	ACTUALIZACION DE P.H	EXTINCIÓN DE P.H	CERTIFICADO DE RESIDENCIA
JUL.	71	457	7	5.761
AGO.	75	396	0	12.141
SEP.	61	363	0	7.624
OCT.	32	191	0	4.107
NOV.	92	151	0	11.417
DIC.	67	869	2	8.636
TOTAL	398	2.427	9	49.686

Fuente: Elaboración Propia

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

A través de la estrategia de comunicación del segundo semestre de 2023, la entidad ha promovido el acceso por los diferentes canales de servicio, señalando cada uno de estos en la página Web de la entidad. Lo anterior se podrá consultar a través del siguiente enlace:

<https://www.gobiernobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>

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 a su vez tiene una interfaz con la Ventanilla Virtual de Radicación, lo anterior facilita a la ciudadanía registrar sus solicitudes y hacer el correspondiente seguimiento con el número de radicado asignado.

Para acceder a la ventanilla virtual de radicación y elevar una solicitud se podrá realizar a través del siguiente enlace:

https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/

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

En cumplimiento a la función No. 6 definida en el Decreto 847 de 2019, se presentó el Informe de la Defensora de la Ciudadanía del primer semestre de 2023 mediante proyección y envío del oficio radicado No. 20234000477781 del 27 de julio de 2023, lo anterior como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura referida. Para consultar el informe relacionado con las funciones del defensor y el cumplimiento de sus obligaciones, se podrá consultar el siguiente enlace:

https://historico.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-defensor-la-ciudadania

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

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

1.7.1. Socialización de acciones y funciones desarrolladas por el Defensor del Ciudadano.

Con la intención de socializar de manera pormenorizada las acciones adelantadas por parte de la Defensora del Ciudadano, se convocó a reunión al equipo de personas a cargo del Servicio de Atención a la Ciudadanía el 18 de diciembre de 2023, personal que tiene contacto directo con el ciudadano y que necesariamente debe conocer de las funciones y roles que se manejan en la Secretaría Distrital de Gobierno. Las funciones que se lograron replicar fueron:

- Marco normativo: Decreto 392 de 2015 mediante la cual se crea la figura del Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.

Decreto Distrital 847 de 2019 que deroga el 392 y se modifican las funciones de los defensores. Desde la Secretaría General se emite Circular 055 del 30 de junio de 2021 donde se establece de manera específica los lineamientos de las funciones del Defensor del ciudadano.

- Plan de trabajo para la reducción de los derechos de petición vencidos y el plan de trabajo para erradicar la extemporaneidad de los derechos de petición
- Desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Seguimiento a los contratos administrativos suscritos entre la SDG y otras entidades.
- Seguimiento al cumplimiento de la Política Pública de Discapacidad
- Seguimiento al Plan Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía

De este modo, la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía mediante esta charla, pudo fortalecer sus conocimientos frente a las funciones que desarrolla la Defensora de la Ciudadanía, y así brindar información precisa a aquellos que requieran hacer uso de esta figura.

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

La Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento a la participación en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el 28 de noviembre de la vigencia 2023. Como resultado de esta sesión, la Secretaría Distrital de Gobierno votó positivamente a la aprobación del reglamento interno de la comisión, mediante este, se convalidó la intención de articular y coordinar las actuaciones que propenden a implementan en debida forma la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía.

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

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

Conclusiones y recomendaciones

- De los 12.599 requerimientos recibidos, registrados e ingresados en el segundo semestre de 2023, 9.060 fueron gestionados, equivalente al 72% de gestión a los requerimientos ciudadanos. (Sin contar los que aún se encuentran en término para ser respondidos)
- De los 9.060 requerimientos gestionados, 6.241 se respondieron definitivamente, 2.246 fueron trasladados a las entidades por competencia, 403 fueron cerrados por no competencia, y 146 se asignaron a la entidad como derecho de petición.
- 436 requerimientos ciudadanos fueron objeto de intervención por la

Defensora de la Ciudadanía en aras de gestionar la respectiva respuesta.

- De los requerimientos registrados en la entidad, cada uno tuvo un promedio de gestión de 10 días.
- Las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana arrojan un cumplimiento de la prestación del servicio en términos de calidad y calidez del 90%.
- 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, permitiendo garantizar el acceso a la radicación en los puntos de atención presencial en las diecinueve (19) Alcaldías Locales, y el punto de nivel central de la SDG.
- Dentro del plan de seguimiento adelantado por la Defensora a las peticiones vencidas y próximas a vencer, se remitieron 412 memorandos a Alcaldías Locales y Dependencias de Nivel Central cuyo objetivo es prevenir el vencimiento de estas y responder las extemporáneas.
- Se logró un beneficio económico para la ciudadanía de \$404.067.400 del 1º de julio al 31 de diciembre de 2023, calculado en dos pasajes (ida y regreso) valor pasaje en Transmilenio por costos de desplazamiento frente a los trámites virtualizados, al no tener que realizar estos trámites de manera presencial y poder contar con la facilidad de solicitar certificados de residencia, certificados de propiedad horizontal, y registrar sus solicitudes y/o peticiones de forma 100% virtual.
- Se evidenció la gestión de 49.686 certificados en línea entre certificados de residencia; 398 inscripciones de propiedad horizontal; 2.427 actualizaciones (cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal); 9 registros de extinción de

la propiedad horizontal. 15.966 registros en la Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia para el segundo semestre de 2023.

- Se recomienda continuar trabajando con las Alcaldías Locales y las Dependencias de Nivel Central para realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de los requerimientos ciudadanos, con el propósito de responder el 100% de los requerimientos dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- Se recomienda mantener actualizado el esquema de publicación de información en el sitio web y las plataformas de los portales de la Secretaría de Gobierno y las 20 Alcaldías Locales de acuerdo con la Norma Técnica Colombia 5854.

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

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

Anexos: Informe Preservación del conocimiento y de buenas prácticas 2023. (Función 1.7.3.)