

REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno



Secretaría Distrital de Gobierno

Función 1



Lineamiento 1: Haga un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, analícelas y realice recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía, realizó el seguimiento a la publicación de las metas de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y monitoreos publicados en el primer semestre de 2.024:

- *Consolidado Plan Estratégico Institucional seguimiento primer trimestre.
- *Planes de Gestión Nivel Central Vigencia 2024. seguimiento primer trimestre
- *Planes de Gestión por Alcaldías - Vigencia 2024. seguimiento primer trimestre
- *Programa de Transparencia y ética pública 2024. Informe monitoreo de riesgos I Cuatrimestre 2024.

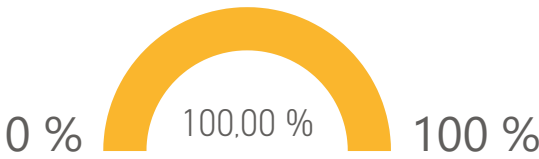
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 1



lineamiento 2: En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las políticas de relación Estado-ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites).

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Como Defensora de la Ciudadanía, se verifico los avances en el primer semestre de 2024 de la ruta estratégica propuesta por la entidad, para fortalecer el relacionamiento entre la ciudadanía y la entidad, como: la Franja Horaria de Interpretación de Señas, Ferias de servicios “Gobierno al Territorio”, la Racionalización del trámite "Registro de Caninos de Manejo Especial", Estrategias Pedagógicas a los Servidores Públicos. consignado en:

- *Programa de Transparencia y ética pública 2024.
- *Matriz de riesgos de corrupción.
- *Plan de Participación Ciudadana 2024.
- *Planes de Gestión por Alcaldías - Vigencia 2024.
- *Planes de Gestión Nivel Central Vigencia 2024.
- *Plan Estratégico Institucional 2024.
- *Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2024.

Recomendaciones: La Defensora de la Ciudadanía recomienda, que el recurso humano que tiene relacionamiento con la ciudadanía, realice el Curso Servicio a la Ciudadanía - Escuela Virtual de Cualificación Distrital del DASC, para subsanar las observaciones del monitoreo a los canales de atención presencial, virtual y telefónico, cumpliendo con la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

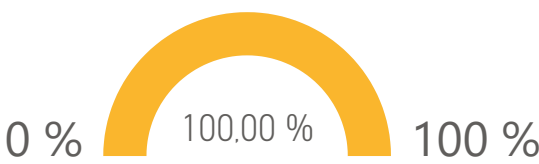
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 1



lineamiento 3: Verifique que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y compromisos establecidos dentro del Plan de Acción Institucional y Proyecto de Inversión que estén relacionadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Defensora de la Ciudadanía realizó el seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión a través de los informes y tableros de control, evidenciándose que la entidad ejecutó el presupuesto en el marco de la Dimensión 5 “Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”, por medio del Proyecto de Inversión No. 7800 denominado “Fortalecimiento de la capacidad y gestión institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno”, en la Meta Proyecto 6 “Implementar 1 estrategia de servicio a la ciudadanía”.

En la sede electrónica www.gobiernobogota.gov.co

- Menú Transparencia y Acceso a la Información.
- opción 4 Planeación , presupuesto e informes.
- opción 4.4 Proyectos de Inversión y 4.2 Ejecución presupuestal mensual.

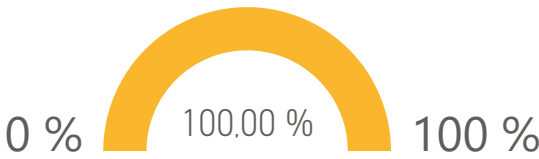
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 2



lineamiento 1: Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Como Defensora de la Ciudadanía, se verificó los avances en el primer semestre de 2024, del Programa de Transparencia y ética pública 2024, para las acciones de "Información de calidad y en lenguaje" en el componente 2: RENDICIÓN DE CUENTAS, Meta 10 Gestionar una capacitación sobre Lenguaje Claro para servidores de atención al ciudadano.

*Monitoreo primer cuatrimestre 2024 - Programa ética pública - transparencia 2024

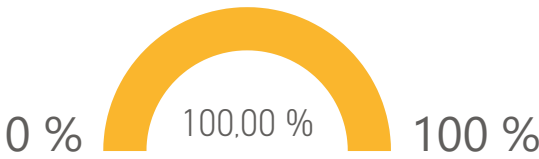
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 2



lineamiento 2: Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Como Defensora de la Ciudadanía, se verificó los avances en el primer semestre de 2.024, del Programa de Transparencia y ética pública 2024, para las acciones de "Gestión prácticas Antisoborno, Antifraude" en el Componente 7: PROMOCIÓN DE LA INTEGRIDAD Y LA ÉTICA PÚBLICA, Meta 62. Desarrollar una campaña preventiva que fortalezca las prácticas antisoborno y antifraude.

- *Pieza campaña preventiva que fortalezca las prácticas antisoborno y antifraude.
- *Encuesta de seguimiento PTEP_ SARLAFT y Antisoborno Vigencia 2024.
- *Convocatoria cuatro sesiones sobre sistemas Antisoborno y Sarlaft.

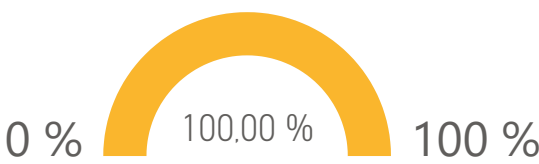
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 2



lineamiento 3: Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

Como Defensora de la Ciudadanía, se verifico los avances en el primer semestre de 2.024, en el Plan de gestión - Servicio a la Ciudadanía - 2024 para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, con el objetivo estratégico "Verificar las respuesta a las solicitudes de los ciudadanos de manera oportuna y amigable, para garantizar sus derechos"

*Gestión Corporativa institucional - Seguimiento primer trimestre, META T4 "Brindar atención oportuna y de calidad a los diferentes sectores poblacionales, generando relaciones de confianza y respeto por la diferencia".

- Dar respuesta al 100% de los requerimientos ciudadanos asignados a la alcaldía local con corte a 31 de diciembre de 2023.
- Gestionar oportunamente el 100% de los requerimientos que se tipifiquen como derecho de petición ciudadano en los aplicativos Bogotá Te Escucha y ORFEO, que sean asignados a las dependencias de Nivel Central durante la vigencia 2024.

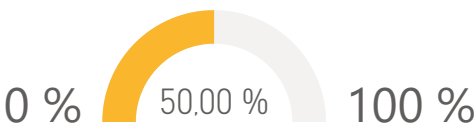
Secretaría Distrital de Gobierno

FUNCIÓN 3 lineamiento 1: A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía identificó la necesidad de actualizar la información publicada en la sede electrónica y recomendaciones a los 4 escenarios:

1. Acceso a información pública: Se recomienda mantener actualizado el esquema de publicación de información en el sitio web y las plataformas de los portales de la Secretaría de Gobierno y las 20 Alcaldías Locales de acuerdo con la NTC 5854.
2. Acceso a la oferta de bienes y servicios: actualizar los botones de acceso, requisitos y características de la oferta de servicios y trámites.
3. Rendición de cuentas: actualizar la estrategia de Rendición de Cuentas en el acceso del nuevo portal de Gobierno www.gobiernobogota.gov.co.
4. Participación ciudadana en la gestión pública:

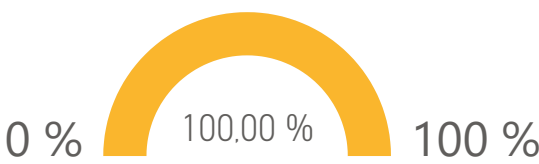
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 4



lineamiento 1: Realice mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital; adicionalmente, tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Como Defensora de la Ciudadanía, se solicitó la armonización de los iconos de los botones con el portafolio de servicios de la entidad y la armonización de iconos de los botones tableros DAGO, para la fácil lectura y búsqueda de la ciudadanía.

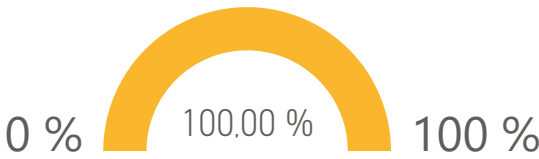
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 4



lineamiento 2: Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Como Defensora de la Ciudadanía, se verificó los avances de sensibilizaciones y cualificaciones en el primer semestre de 2.024:

- *jornada de capacitación "Direccionar Enfoque Étnico" para el día miércoles 10 de julio de 2.024 por jornada de Capacitación programada que se realizará en Posa WIWA de 8:00 a 10:00 am en la Carrera 3 # 10-72 casa Palenquera.
- *Capacitación Actuaciones Administrativas de Policía - Integridad Urbanística III 13-06-2024.
- *Sensibilización sobre el MIPG 14-06-2024.
- *Capacitación de Seguimiento de los Planes de Acción de Políticas Públicas 26-06-2024.

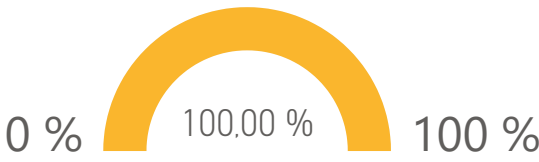
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 4



lineamiento 3: Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Como Defensora de la Ciudadanía, se verificó los avances de sensibilizaciones y cualificaciones en el primer semestre de 2024:

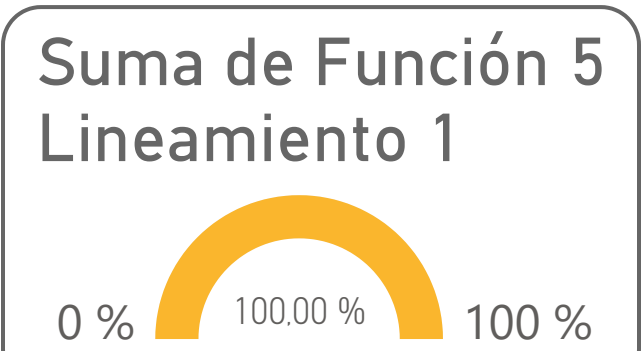
*Inscripción y realización de los diez (10) módulos de la Escuela Virtual de Cualificación Distrital Servicios a la Ciudadanía, dispuesta por el DASC.

Secretaría Distrital de Gobierno

Función 5



lineamiento 1: Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Como Defensora de la Ciudadanía, se verificó la difusión de los canales de atención presencial, virtual y telefónico en la página principal de Gobierno Nivel Central.

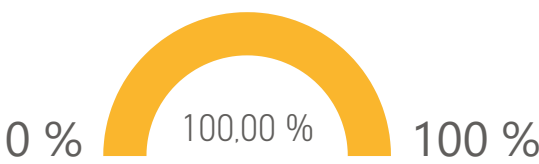
Secretaría Distrital de Gobierno

Función 5



lineamiento 2: El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Como Defensora de la Ciudadanía, se verificó la difusión de los canales de atención presencial, virtual y telefónico en la página principal de Gobierno Nivel Central.