

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

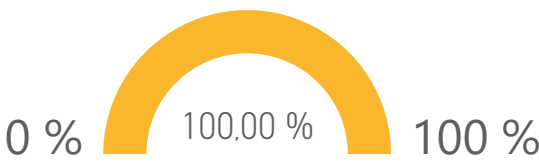
Secretaría Distrital de Gobierno



Secretaría Distrital de Gobierno

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía de la SDG brindó apoyo, acompañamiento y asesoría respecto de las los siguientes planes y políticas:

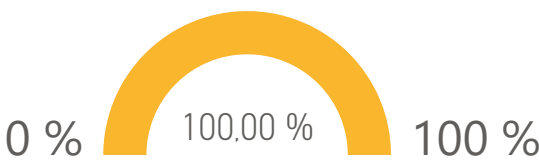
- *Plan Estratégico Institucional 2024.
- *Programa de Transparencia y ética pública 2024.
- *Matriz de riesgos de corrupción.
- *Planes de Gestión por Alcaldías - Vigencia 2024.
- *Planes de Gestión Nivel Central Vigencia 2024.
- *Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2024.
- * Política Pública de Discapacidad.
- *Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC

La explicación de los avances respecto de dichas estrategias se relacionan en el documento Excel anexo y en las evidencias que demuestran la realización de cada actividad.

Secretaría Distrital de Gobierno

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Defensora de la Ciudadanía de la SDG verificó el cumplimiento de las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, con:

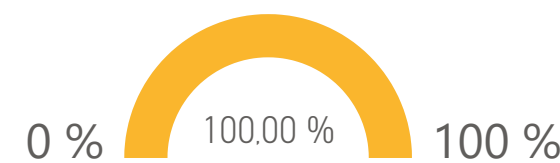
1. La validación de la información publicada en el sitio WEB de la entidad, de los planes y estrategias de relacionamiento.
- 2.El registro en función pública plataforma SUIT, en la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General y en el sitio WEB de la entidad dentro de los tiempos definidos en la meta de racionalización, con la puesta en producción de la racionalización virtual del servicio priorizado "Registro de ejemplares caninos de manejo especial" con un formulario en línea que le permita al ciudadano(a) realizar sus solicitudes ahorrando tiempo en desplazamiento y ahorro en costos por desplazamiento.
3. La realización de las cuatro ferias itinerantes de "Gobierno al territorio" dsitribuidas en una por trimestre de la vigencia 2024, con el beneficio a 3.157 ciudadanos(as) entre población con discapacidad, cuidadores de personas con discapacidad, apoyo a emprendimientos de personas con discapacidad, espacios de muestras de las habilidades desarrolladas por las personas con discapacidad de los centros crecer.
- 4.Validación y seguimiento a la participación activa de la ciudadanía, para la identificación de los temas que requieren conocer de la entidad en la jornada de Rencidión de cuentas, así mismo el seguimiento a la convocatoria de la ciudadanía de todos los grupos poblacionales con los que se tiene relacionamiento ciudadano, contando con la participación de 567 personas.

Se recomienda dar seguimiento a la meta de racionalización de trámites en tanto es una meta que impacta de manera transversal a la entidad.

Secretaría Distrital de Gobierno

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3

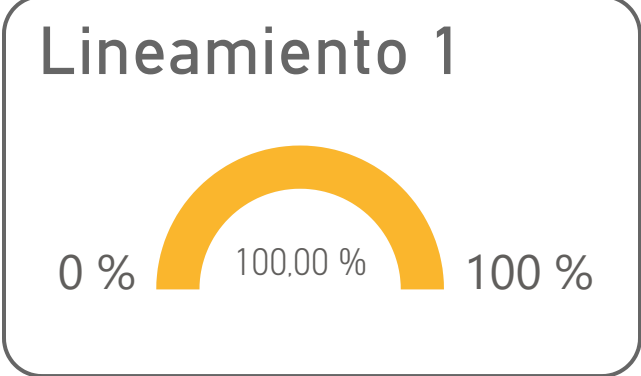


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento de manera mensual al presupuesto anual de la entidad, emitiendo 6 informes de ejecución de recursos de gastos e inversión y 6 de ejecución de reservas presupuestales.

Secretaría Distrital de Gobierno

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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.



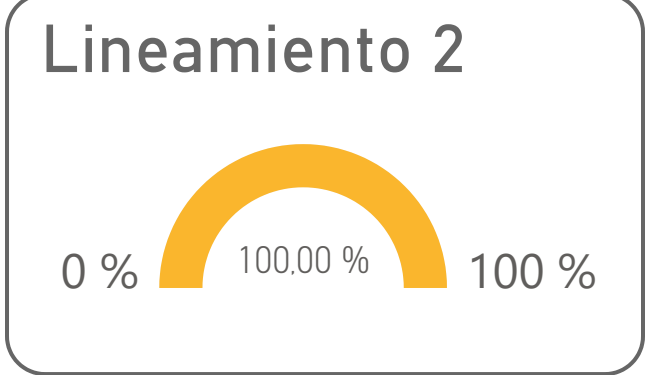
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La defensora del ciudadano a través del equipo que lidera, esto es el Servicio de Atención a la Ciudadano ejecutó la estrategia "Gobierno sin límites" mediante estas actividades: 1. La actividad "La inclusión no es algo que se dice, es algo que se hace" cuya finalidad es capacitar a todo el personal de Secretaría Distrital de Gobierno en lengua de señas básicas que permiten un entendimiento e interacción mínima con ciudadanos con discapacidad auditiva, de esta actividad se realizó un cronograma el cual fue compartido en la intranet de la entidad para conocimiento de todo el personal. 2. Jornadas pedagógicas "disminuyendo barreras" dirigidas única y exclusivamente a personal que si bien es cierto no pertenece a la entidad, si se ubica en un espacio de la entidad, como el personal de vigilancia. 3. Se realizó una actividad cultural denominada "la moda es tendencia" misma con la que se desarrolló un desfile de modas en donde niños y niñas con algún tipo de discapacidad rompieron con las barreras creadas por la sociedad. 4. Se realizaron visitas de seguimiento por parte del Servicio de Atención a la Ciudadanía, a cada uno de los 28 puntos de atención presencial: (1) nivel central, veinte (20) Alcaldías Locales, siete (7) SuperCADES, para verificar el cumplimiento de accesibilidad a medios físicos de conformidad a la NTC 6047 de 2013 y la norma vigente, al igual, la implementación de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía. 5. El 22 de octubre de 2024 se llevó a cabo una sensibilización virtual sobre Lenguaje Claro, este fue desarrollado por el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, contando a su vez con la asistencia y participación de todo el equipo del proceso SAC.

Recomendación: Seguir realizando sensibilizaciones que resalten la importancia de la lengua de señas básica para todos los servidores públicos que de manera directa o indirecta tengan interacción con la ciudadanía.

Secretaría Distrital de Gobierno

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos 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.



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

El proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía liderado por la Defensora del Ciudadano cuenta con una herramienta virtual (archivo excel compartido) en la cual los servidores que efectúan la clasificación de peticiones, registran aquellas que correspondieron a denuncias por presuntos actos de corrupción, con esto, durante el segundo semestre del 2024 se asegura que si alguna no fue clasificado como tal pueda hacerse la reclasificación. A su vez, esta tipología de peticiones se reflejan en las cifras del "informe mensual de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias", escenario donde se disgregan las peticiones por tipologías para efectos de poder conocer con precisión las recibidas por denuncias por corrupción.

En este mismo sentido, y con el objetivo de dar un tratamiento especial a las denuncias por corrupción que tienen un componente de genero, se incluyo en el Plan de Transparencia y Ética Pública la realización de un informe que de cuenta de las denuncias de corrupción en la entidad teniendo en cuenta el enfoque de género.

Secretaría Distrital de Gobierno

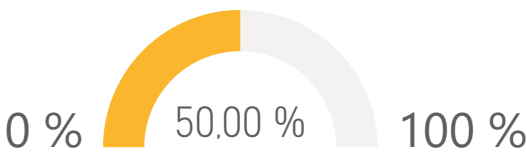
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

La Defensora del Ciudadano en aras de garantizar un ejercicio pormenorizado respecto de las peticiones vencidas en la entidad radicó 124 memorandos a las Alcaldías Locales y Dependencias de Nivel Central donde se evidencia el estado de las peticiones ciudadanas a cargo de estas, esto es, en terminos para responder, vencidas, y vencidas extemporaneas, de allí ,se extrae un ranking de peticiones vencidas con el cual se logra establecer el nivel de gestión y oportunidad en la respuesta por parte de las Alcaldías y/o Depedencias. El ranking de peticiones vencidas es una estrategia implementada por la Defensora de la Ciudadanía y la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, cuyo objetivo es visibilizar aquellas oportunidades de mejora, así como los buenos resultados respecto de la gestión de peticiones ciudadanas al interior de la entidad. En este mismo memorando tambien se resalta la importancia de dar respuesta al ciudadano dentro de los términos señalados en la ley, las consecuencias de no hacerlo y la sugerencia de plantear planes de mejora que permitan erradicar peticiones ciudadanas vencidas.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento 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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

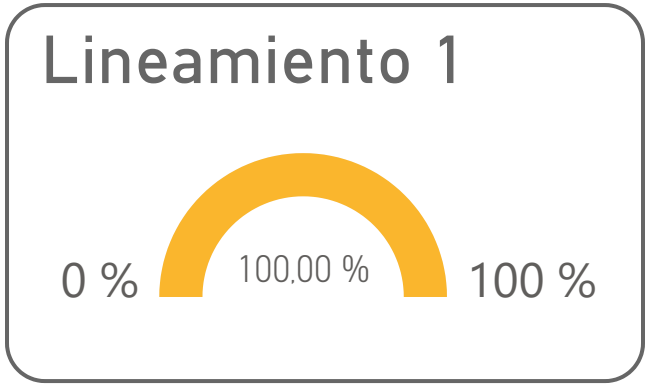
Durante el segundo semestre del 2024 la Defensora de la Ciudadanía como lider del equipo de trabajo del Servicio de Atención a la Ciudadanía realizó seguimiento a los trámites y servicios a cargo de esta ultima evidenciando las siguientes cifras:

Certificado de residencia: 28.491 certificados de residencia aprobados
Inscripciones de propiedad horizontal: 227 certificados de inscripción de la propiedad horizontal
Actualización de representantes legales y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal: 2.389 certificados actualizados
Derechos de Petición recibidos en linea: 17.591

Una vez analizados estos trámites y servicios de la entidad y en vista de los requerimientos hechos por parte del Consejo Distrital de Propiedad Horizontal en donde solicitaba aplicar herramientas que permitan agilizar los trámites relacionados con la propiedad horizontal a cargo de la Secretaría Distrital de Gobierno, la Defensora de la Ciudadanía sugirió trabajar con el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía para lograr la racionalización del trámite "Inscripción de la propiedad horizontal , actualización de representa lega, y/o revisor fiscal de propiedad horizontal y extinción de la propiedad horizontal". Con esta sugerencia se tiene previsto que en la vigencia 2025 se den los primeros pasos para examinar el tipo de racionalización a aplicar a este trámite, sea de caracter administrativo, tecnologico o jurídico, y desde allí poder iniciar el proceso interno y de cordinación que permita disminuir y facilitar la gestión de este trámite.

Secretaría Distrital de Gobierno

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 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; y se elabore 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. 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.



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre del 2024, se realizaron varias piezas de comunicación en donde se muestra la participación y función de la Defensora de la Ciudadanía, por canales virtuales:

- <https://www.facebook.com/share/v/1A3vXCaXfc/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=QmcC5IFd8T8>

Secretaría Distrital de Gobierno

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **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



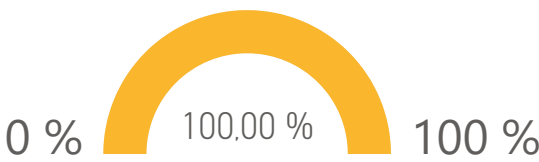
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En el marco de las actividades programadas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, equipo que lidera la Defensora de la Ciudadanía, se programo para el 20 de diciembre de 2024 el desarrolló de una capacitación articulada con la Oficina de Control Disciplinario Interno. En esta mesa de trabajo-sensibilización se avocaron temas respecto de la responsabilidad que conlleva la respuesta a derechos de petición y la obligación consecuente de atender a los términos de respuesta estipulados normativamente. En tal sentido, no solo se ha propendido por capacitaciones que especifiquen la función del derecho de petición y sus modalidades, si no tambien las consecuencias de no contestar solicitudes ciudadanas dentro de los terminos de ley, en materia de responsabilidad como servidores públicos.

Secretaría Distrital de Gobierno

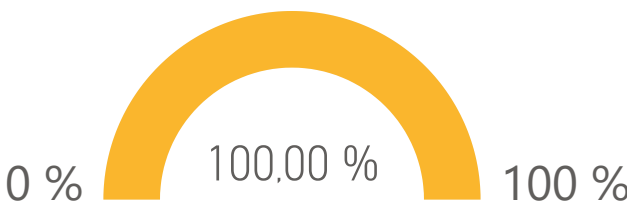
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

De acuerdo con la resolución 1126 de 29 de septiembre 2017, proferida por el Secretario Distrital de Gobierno, a través de la cual designó a la Subsecretaria de Gestión Institucional la función de Defensor del Ciudadano, y por ende, la de liderar el el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, la Defensora desde su dirección vela por que se de cumplimiento a los parametros establecidos por parte de la Secretaría General en lo que respecta al uso del aplicativo Bogotá Te Escucha. De tal modo, una vez la defensora realizo el analisis del informe de peticiones remitido por la Secretaría General encontrando algunas debilidades en el uso del aplicativo, por consiguiente, la Defensora sugirio realizar una mesa de trabajo mensual con el equipo denominado "clasificadores", encargados de contar con usuarios del aplicativo Bogotá Te Escucha para efectos de corregir aquellas situaciones particulares en las cuales se hace mal uso de esta herramienta y así lograr erradicar las bajas calificaciones por indebido uso del aplicativo. Desde entonces se han venido desarrollando estas mesas de trabajo donde todos los clasificadores pueden absolver sin dilaciones y con lineamientos claros de la Secretaría General las dudas respecto de peticiones que deben recibir un tratamiento riguroso.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **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

La Defensora de la Ciudadanía en articulación con el Servicio de Atención a la Ciudadanía solicitó un análisis DOFA respecto de el servicio prestado de manera telefonica, y, de acuerdo con las debilidades encontradas se procedio a capacitar al personal a cargo de la atención telefonico debido a vacios conceptuales respecto de los trámites y servicios de la entidad.

Así mismo, este reporte se tomará como linea base para adelantar las acciones que permitan fortalecer el equipo que presta atención telefonica.

Secretaría Distrital de Gobierno

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **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 2

Durante este periodo se puso en ejecución la plataforma que materializa la racionalización evidenciando que a la fecha encuentra vigente y sin interrupciones.