

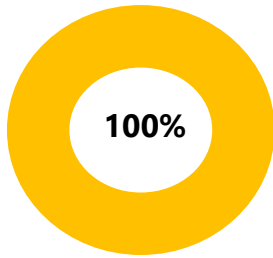
Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno - SDG



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

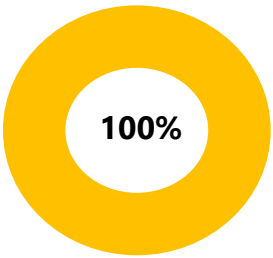
Se realizó seguimiento a metas institucionales que nutren el proceso de atención a la ciudadanía:

- * Se registra racionalización de trámites en el SUI (PEI/ 100%)
- * Se cumple con las 2 de las 10 metas programadas (PTEP- 20%)
- * Riesgo de corrupción: Se realizó capacitación del régimen disciplinario por la no respuesta de peticiones (1 por semestre = 50% de cumplimiento)
- * Se programó evento de exaltación de personas con discapacidad para el 2do semestre (Plan de gestión NC)
- * Se dió 100% de respuesta a peticiones ciudadanas radicadas con corte al 31/12/2024 en el primer trimestre de la vigencia
- *PPDSC: Se presenta informe semestral a la Secretaría General con un avance del 62% de la meta programada
- *PPD: Se realiza seguimiento evidenciando el cumplimiento del 92% de lo programado.

Recomendación: Fortalecer el proceso de seguimiento de peticiones para mantener el 100% de cumplimiento de respuestas emitidas dentro de los plazos de ley.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Información Pública: Se actualizó del 100% los Trámites y Servicios de la entidad, con los cambios respectivos en el sitio WEB de la entidad, la plataforma SUI y la Guía de Trámites y Servicio, permitiendo a la ciudadanía tener información actualizada

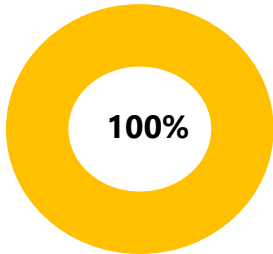
Acceso a la oferta de Trámites y Servicios: Se actualizó el documento dirigido a la ciudadanía con el porfolio de trámites y servicios, el cual se desataca por los hipervinculos adjuntos al documento, y con los que se redirecciona al ciudadano a la página web

Participación Ciudadana: Se realizaron dos ferias itinerantes: el 29 de marzo en la localidad de Ciudad Bolívar y el 14 de junio en la localidad de Suba, acercando la oferta institucional de la entidad y fomentando la participación ciudadana

Rendición de cuentas: Se realizó rendición de cuentas el 29 de abril, el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía realizó acompañamiento especializado con profesionales en Lengua de Señas Colombiana

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

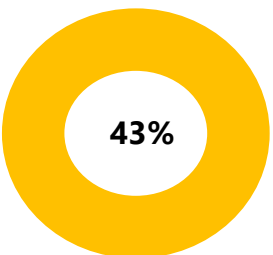
Se implementó una estrategia orientada a la efectividad y calidad del servicio de atención a la ciudadanía en la entidad a través del proyecto de inversión 8037. Esta estrategia se compone de 5 entregables que se correlacionan con el funcionamiento del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, el cual hace presencia en las 20 Alcaldías Locales, 7 puntos de la RedCADE y un punto de atención en el Nivel Central de la entidad.

Para atender dichos requerimientos en el nivel central y el nivel local, con el proyecto 8037 se apropiaron recursos por la suma de 1.235.229.500 destinados al pago de honorarios de 25 contratistas de apoyo a la gestión y 9 profesionales.

Con la contratación realizada se cumplieron las metas proyectadas para la vigencia en un 50%, y se garantizó la permanencia de los contratistas con los que se dará cumplimiento a los entregables trazados.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

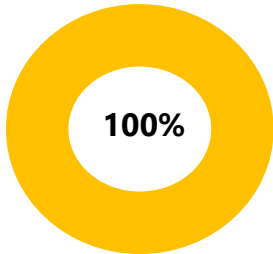
Se programó la actualización de documentos a cargo del Servicio de Atención a la Ciudadanía para la vigencia 2025. De los 6 documentos proyectados, se actualizaron 6 con criterios de lenguaje claro para todo tipo de población, lo que representa un 100% de cumplimiento de la meta semestral. Los documentos objeto de actualización fueron:

- * SAC - CARACTERIZACIÓN
- * SAC - M002
- * SAC - M003
- * SAC - M004
- * SAC - M005
- * SAC - IN007

Por otro lado, con el objetivo de reforzar los criterios conceptuales, y de acondicionar los comportamientos enmarcados en los Manuales de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la entidad y del Distrito, se convocó al equipo que tiene contacto directo con el ciudadano a efectos de recibir capacitación por parte de la Veeduría Distrital en lo relacionado con la aplicación del lenguaje claro, su importancia, forma de aplicación y finalidad. Este espacio tuvo lugar en el Archivo Distrital el día 3 de junio.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

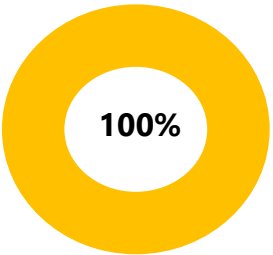


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la entidad fortaleció la gestión de denuncias, recibiendo un total de 832 denuncias, de las cuales:
386 se asignaron al Servicio de Atención a la Ciudadanía
5 fueron resueltas por Dependencias de Nivel Central en tanto estaban mal tipificadas
28 fueron asignadas de forma presencial a través de Alcaldías Locales
En este mismo sentido, el equipo del Servicio de Atención a la Ciudadanía acudió a mesas de trabajo programadas por la Secretaría General para conocer los protocolos apropiados por la entidad frente a la atención de denuncias por corrupción. Se sugiere atender las recomendaciones planteadas en dichas mesas de trabajo, las cuales están fundadas en la Directiva conjunta 005 de 2023 "DIRECTRICES PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN". De tal modo, deberá adelantarse un cronograma de trabajo que contemple todos los aspectos a desarrollar.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

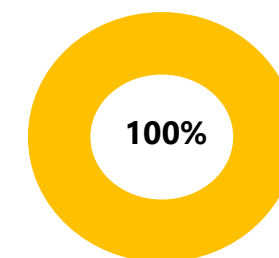
En el entendido que el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento a los derechos de petición, y estas cifras son presentadas a la Defensora de la Ciudadanía, se adelanto la estrategia denominada "Ranking de peticiones ciudadanas" en aras de establecer el nivel de gestión y oportunidad en la respuestas por parte de cada Alcaldía Local y/o Dependencia del Nivel Central. El ranking de peticiones vencidas es una estrategia implementada por la Defensora de la Ciudadanía y el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, 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.

Producto de esta estrategia se expidieron 162 memorandos, lo cual tuvo un impacto en la cantidad de peticiones recibidas/registradas (41.281) , frente a las gestionadas (40.504), logrando un porcentaje de descongestión del 98% de las peticiones ciudadanas.

Secretaría Distrital de Gobierno - SDG

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre, la Defensora de la Ciudadanía como líder del equipo de trabajo del Servicio de Atención a la Ciudadanía realizó seguimiento a los trámites y servicios a cargo de esta última evidenciando las siguientes cifras: 38.005 certificados de residencia aprobados, 144 certificados de inscripción de la propiedad horizontal, 2.627 actualizaciones del certificado de propiedad horizontal. Así mismo, se revisó durante el primer semestre del 2025 que la entidad registró un total de 2.903 interacciones ciudadanas relacionadas con algunos temas específicos:

Información: 431 peticiones, Consulta: 521 peticiones, Trámites y servicios: 1.541 peticiones, Participación: 410 peticiones.

De dichas peticiones se logra concluir que el aplicativo Bogotá Te Escucha sigue siendo el canal más utilizado por los ciudadanos para solicitar trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno. Por lo tanto se sugiere fortalecer los canales de comunicación virtuales.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



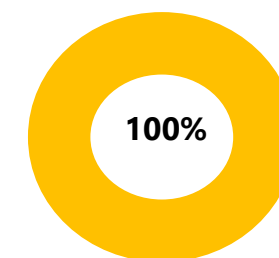
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Carine Pening Gaviria
carine.pening@gobiernobogota.gov.co
315 5861411

Secretaría Distrital de Gobierno - SDG

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



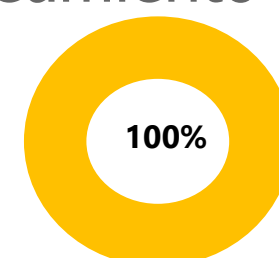
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se promovió pieza publicitaria mediante la cual se daba a conocer la figura de la defensora de la ciudadanía, misma que fue publicada en la entidad. En este mismo sentido, se realizó publicación en plataformas de la entidad respecto de los trámites "Banco de Documentos Extraviados" y "Certificado de residencia". Estos trámites resultan de gran importancia en el entendido que son trámites insignia de la entidad en los cuales se ha evidenciado un crecimiento en la solicitud de este servicio. Se concibió el botón de consulta "RUA" el cual fue sacado a producción por primer vez en la página web de la entidad, permitiendo consultar los representantes legales de las propiedades horizontales

Se promovió pieza publicitaria que diera cuenta de la franja horaria de interpretación de lengua de señas colombiana dispuesta para que los ciudadanos con discapacidad auditiva puedan recibir un atención diferencial e incluyente.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



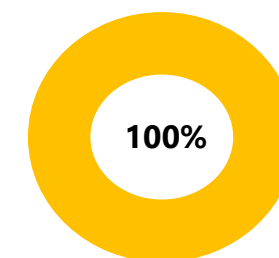
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

El proceso SAC ejecutó acciones de cualificación para el ingreso y permanencia de su personal asociado, lo anterior, a través de la inducción y apropiación conceptual de procedimientos asociados a la gestión de certificados de residencia, clasificación y seguimiento de peticiones ciudadanas, protocolos de atención preferencial y diferencial, entre otros. También, se llevaron a cabo espacios de cualificación de grupos estratégicos de la entidad que sostienen interacción de manera habitual con la ciudadanía, tales como: personal de servicios generales, personal de seguridad y anfitriones del servicio. Adicionalmente, a través de la estrategia Disminuyendo Barreras, se ha logrado impactar positivamente la cualificación de servidores en aras de promover prácticas incluyentes de relacionamiento con la ciudadanía, tales como: apropiación de vocabulario básico en lengua de señas colombiana, ejercicios prácticos y vivenciales de atención según distintos grupos poblacionales.

Secretaría Distrital de Gobierno - SDG

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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



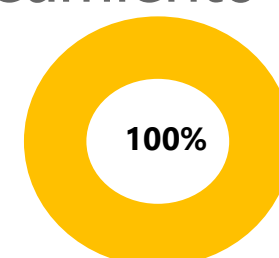
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El día 20 de mayo de la vigencia, el Servicio de Atención a la Ciudadanía participó del Primer encuentro de Cuidadores de la Confianza "El servicio desde la inclusión y el lenguaje claro". escenario que estuvo orientado a la reestructuración de los conceptos básicos de atención diferencial e incluyente en los diferentes canales de los que gozan las entidades del distrito. A su vez la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó capacitación al proceso al mismo equipo el 7 de mayo de la vigencia de forma presencial. En este espacio se fortalecieron los protocolos de atención de acuerdo con los grupos poblacionales diferenciales en el marco de una atención incluyente.

Finalmente, se realizó el curso "Servicio a la Ciudadanía" del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital en aras de atender todos los requerimientos conceptuales requeridos en el marco de la atención que recibe el ciudadano en las instalaciones de la entidad

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se identifican los canales de atención utilizados por parte de la entidad y se hizo un análisis de los datos:

20.805 personas atendidas de forma presencial, 347 personas atendidas telefónicamente, 5 personas atendidas telefónicamente que radicaron peticiones por esta vía.

De lo anterior resalta por su importancia el canal presencial, en tanto, es el más recurrente debido a la cercanía que tienen las Alcaldías Locales con la ciudadanía.

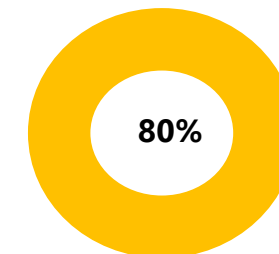
Así mismo, por cada mes se generó un informe de percepción de la atención a la ciudadanía, el cual tuvo una calificación de satisfacción de 4.6 en promedio durante el semestre: Enero: 4.7, Febrero: 4.7, Marzo: 4.6, Abril: 4.7, Mayo: 4.7, Junio: 4.4

Con todo y esto, la Defensora de la Ciudadanía sugiere fortalecer los canales de atención en las Alcaldías Locales donde hubo una calificación inferior a 4.5 y así mantener un margen mínimo de cumplimiento en los protocolos y servicios prestados por el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Secretaría Distrital de Gobierno - SDG

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

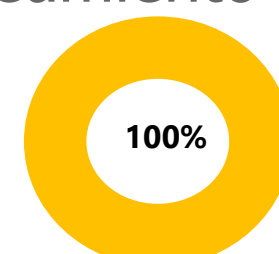
Se priorizaron en el Programa de Transparencia y Ética Pública seis acciones de racionalización de trámites:

1. Certificado de Residencia - Incluir como canal de atención presencial las "Ferias Itinerantes" y 2. Incluir la opción "recuperar contraseña"
1. Inscripción de la Propiedad Horizontal - Crear el boton "Registro Único de Administradores" y 2. Incluir como canal de atención presencial las "Ferias Itinerantes"
1. Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal - Incluir como canal de atención presencial las "Ferias Itinerantes" y 2. Crear el boton "Registro Único de Administradores"

El estado de las 6 metas es el siguiente: 100% de cumplimiento la incorporación del canal de atención presencial "ferias itinerantes", 80% de avance en el desarrollo del botón de registro único de proponentes (RUA), 60% Se identificó la necesidad y acciones tecnológicas del trámite certificado de residencia.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

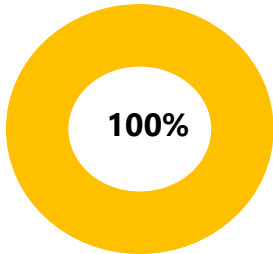
Se realiza Comité de Gestión y Desempeño convocado para el día 28 de enero::

Presentación y aprobación de la Planeación Institucional 2025
Socialización de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025
Socialización Plan Marco de la Política de Participación Ciudadana

Se priorizó la asignación presupuestal (tipo inversión) a programas y proyectos de alto impacto social y económico, dentro del cual se extrajeron los recursos para la contratación de servicios de apoyo para la ejecución de la PPDSC y para el plan de participación ciudadana. Se aprobaron los planes institucionales para la vigencia 2025, entre los cuales se encuentran algunos de los descritos en la Función 1 Lineamiento 1 de este informe. Finalmente, se socializa el plan para la rendición de cuentas ciudadana en aras de garantizar una metodología del trabajo orientada a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Se participa en Sesión Extraordinaria Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía llevada a cabo el día 29 de mayo de la presente vigencia