

Defensor de la Ciudadanía

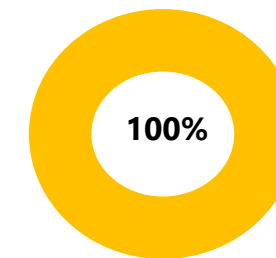
Secretaría Distrital de Gobierno - SDG



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

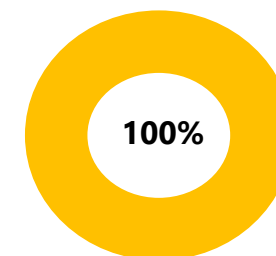
La Defensora realizó seguimiento a metas institucionales que nutren el proceso de atención a la ciudadanía:

- * Se realizó seguimiento al 100% de peticiones recibidas (PEI/ 100%)
- * Se cumple con las 10 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 = 100% de cumplimiento)
- * Se realizó evento de exaltación de personas con discapacidad para el 2do semestre de la vigencia (Plan de gestión NC)
- * Se realizaron 4 Ferias de las 4 programadas para la vigencia logrando el 100% de cumplimiento. (Plan de gestión NC)
- *PPDSC: Se realiza seguimiento del semestre evidenciando el 100% de cumplimiento de las metas establecidas
- *PPD: Se da cumplimiento al 100% al realizar 21 estrategias de pedagógicas.

Recomendación: Fortalecer el proceso de seguimiento de peticiones orientados a lograr el 100% 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

La Defensora realizó seguimiento al modelo de relacionamiento con la ciudadanía así:

Información Pública: Se cargaron informes mensuales, trimestrales, y semestrales en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno, permitiendo a la ciudadanía tener información actualizada

Acceso a la oferta de Trámites y Servicios: Se actualizó el documento del porfolio de trámites y servicios incluyendo el trámite "solicitud uso de la Plaza de Bolívar". A su vez, se incluyó en el canal presencial las ferias itinerantes realizadas.

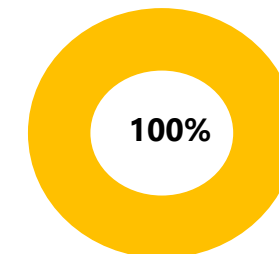
Participación Ciudadana: Se realizaron dos Ferias Itinerantes: el 24 de septiembre en la localidad de Mártires y el 29 de noviembre en la localidad de Engativá, acercando la oferta institucional de la entidad y fomentando la participación ciudadana

Rendición de cuentas: Se realizó rendición de cuentas el 8 de octubre, el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía realizó acompañamiento con la profesional a cargo de la coordinación de dicho grupo.

Secretaría Distrital de Gobierno - SDG

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

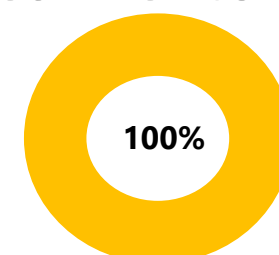
Se implementó una estrategia orientada a la efectividad y calidad del servicio de atención a la ciudadanía en la entidad a través del proyecto de inversión 8037. Esta estrategia se compone de 5 entregables que se correlacionan con el funcionamiento del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, 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 Ceentral y el Nive Local, al iniciar la vigencia 2025 se apropiaron recursos por la suma de \$1.235.229.500 millones de pesos, sin embargo, en aras de garantizar el cumplimiento de las metas asociadas a este proyecto, en el último bimestre se adicionaron recursos para cada contrato dejando un total \$1.296.588.001 millones de pesos destinados al pago de honorarios de 25 contratistas de apoyo a la gestión y 9 profesionales.

Con la ejecución de este proyecto se cumplieron al 100% las metas programadas

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

Debido a la importancia que recae sobre todos los Servidores Públicos de conocer los protocolos básicos de atención a la ciudadanía, el Servicio de Atención a la Ciudadanía desarrolló estrategias pedagógicas dirigidas a todos aquellos que tienen relación directa con el ciudadano a fin de establecer estándares aplicables antes, durante y después del contacto con la ciudadanía.

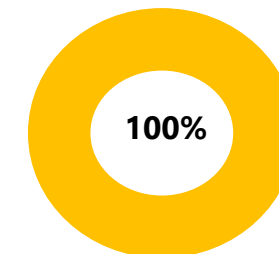
Así mismo, con el objetivo de explorar documentos institucionales e identificar oportunidades de mejora sobre estos, los profesionales de Servicio de Atención a la Ciudadanía hicieron parte del laboratorio de simplicidad ofrecido por la Veeduría Distrital el 28 de agosto, en este espacio se analizó la carta de trato digno de la Secretaría Distrital de Gobierno, evidenciando algunas oportunidades de mejora que se alinean con los Manuales de Servicio de Atención a la Ciudadania de la entidad y del Distrito.

Sugerencia de actividad: Actualizar la Carta de Trato Digno en el primer semestre de 2026

Secretaría Distrital de Gobierno - SDG

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

El proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía culminó al circuito de mesas de trabajo realizado por la Secretaría General que tuvo como finalidad analizar el ciclo de gestión de las denuncias por corrupción, así como, las medidas de protección del denunciante. Desde este espacio se identificaron oportunidades de mejora que deben ser ejecutadas en la vigencia 2026 a la luz de la Directiva Conjunta 005 de 2023

En este mismo sentido, se analizaron las cifras de denuncias allegados en aplicativo Bogotá Te Escucha evidenciando que se recibieron 941 denuncias ciudadanas:

24 en Alcaldías Locales

481 en la Oficina de Asuntos Disciplinarios

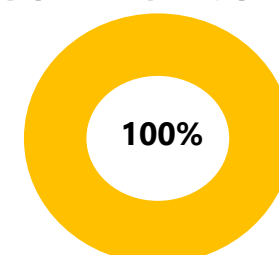
433 en la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano

3 en otras dependencias del Nivel Central

Todas estas denuncias fueron clasificadas en debida forma al redirigirse a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. Se sugiere hacer campañas comunicativas que permitan conocer la forma de radicar denuncias y ajustar las oportunidades de mejora identificadas

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Se adelantó la estrategia denominada "Ranking de peticiones ciudadanas" por parte de la Defensora de la Ciudadanía en aras de establecer el nivel de gestión y oportunidad en las respuestas entregadas

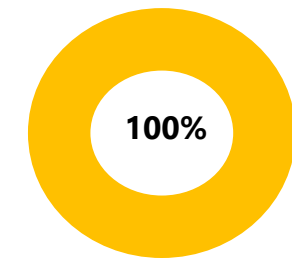
El ranking de peticiones vencidas es una estrategia implementada por la Defensora de la Ciudadanía y el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, cuyo objetivo es visibilizar oportunidades de mejora y los buenos resultados respecto de la gestión de peticiones ciudadanas al interior de la entidad.

Con esta estrategia se expidieron 48 memorandos, impactando en la cantidad de peticiones recibidas (38.378), frente a las gestionadas (37.423), logrando un porcentaje de descongestión del 98% de las peticiones ciudadanas

Por otro lado, se remitió memorando al Secretario Distrital de Gobierno informado los buenos resultados de esta práctica, así como, la recomendación de seguir implementado este tipo de actividades que redundan en la disminución de peticiones pendientes por responder.

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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

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:

31.991 certificados de residencia aprobados

139 certificados de inscripción de la propiedad horizontal

2.011 actualizaciones del certificado de propiedad horizontal.

Así mismo, durante la entidad registró un total de 2. 903 interacciones ciudadanas relacionadas con algunos temas específicos:

Información de trámites y servicios: 2388 peticiones

Consulta: 465 peticiones

Acceso a la información: 461 peticiones

Solicitud de copias de expedientes: 80 peticiones

Se concluye que los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno fortalecen el relacionamiento con el ciudadano, por lo tanto se sugiere robustecer los canales de comunicación a través de piezas de comunicación que acerquen al ciudadano a los trámites de la entidad.

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

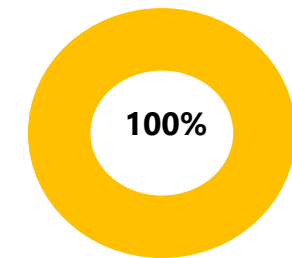
CARINE PENING GAVIRIA

carine.pening@gobiernobogota.gov.co

3003387192

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 la pieza publicitaria mediante la cual se da a conocer la figura de la Defensora de la Ciudadanía, funciones y canales de atención. Esta pieza fue publicada en las redes sociales de la entidad.

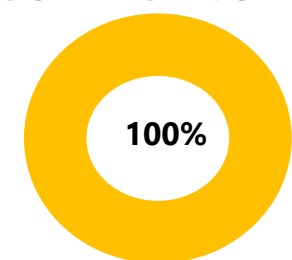
En este mismo sentido, se realizó publicación en plataformas de la entidad respecto de las actividades con las cuales se sensibiliza sobre diferentes derechos de la ciudadanía, entre tantos destacan:

- > Conmemoración día internacional de personas sordas
- > Evento de Exaltación de habilidades de personas con discapacidad
- > Actividades internas de conmemoración al día internacional de personas con discapacidad

Desde esta óptica, la Defensora promovió la sensibilización y apropiación de escenarios de inclusión de personas con discapacidad, orientados a la transformación de estereotipos y eliminación de barreras conceptuales y de desarrollo.

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

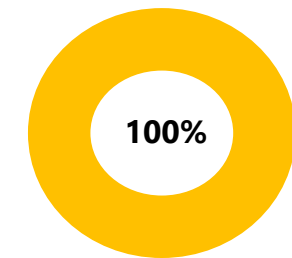
En atención a que el relacionamiento con la ciudadanía se desarrolla de forma directa e indirecta, la Defensora de la Ciudadanía promovió la creación de un curso aplicable a todos los contratistas vinculados en el segundo semestre. Al ser el Servicio a la Ciudadanía un proceso transversal a todos los Servidores, se incluyó en la cláusula diecisiete de las obligaciones generales de los contratos de prestación de servicio de apoyo y profesionales la realización de un curso básico de Atención a la Ciudadanía.

Al mismo tiempo, se aplicaron estrategias pedagógicas al personal de Servicios Generales y de Seguridad, logrando impactar positivamente en el concepto y desarrollo del proceso de relacionamiento con el ciudadano. La cualificación de todo el personal promueve prácticas incluyentes como: apropiación de vocabulario básico en lengua de señas colombiana y 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

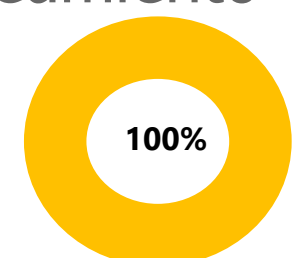
En el mes de Julio de la vigencia, todos los servidores del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía participaron en una de las sesiones del ciclo de capacitación para certificarse como ciudadadores de la confianza mediante la apropiación de conocimiento sobre temas orientados al relacionamiento del ciudadano, entre tantos:

- > Conoce y conecta con la ciudadanía
- > Explorando mis emociones en el Servicio
- > Protocolos de Servicio a la Ciudadanía
- > Expertos del Servicio

Fruto de la realización de este ciclo, en el mes de noviembre se certificaron como cuidadores de la confianza 53 Servidores del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, logrando un proceso de cualificación integral en relación con el persona que tiene contacto directo con el ciudadano.

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 realizó un análisis comparativo entre dos canales de atención en el 2025:

1 Semestre:

20.805 personas atendidas presencialmente

347 personas atendidas telefónicamente

2 semestre:

19.954 personas atendidas presencialmente

13.175 personas atendidas telefónicamente

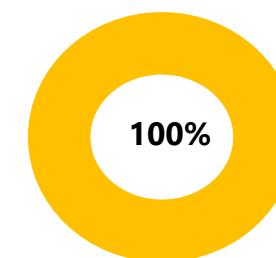
De esta comparación se extraen las siguientes conclusiones:

- Durante el 1 semestre el canal telefónico estaba en su etapa inicial de producción, situación por la cual la ciudadanía no tenía conocimiento de este canal.
- Durante el 2 semestre el canal telefónico creció hasta 40 veces más en relación con las atenciones del primer semestre.

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 cumplió la meta programada en el el Programa de Transparencia y Ética Pública en relación con 6 acciones de racionalización de trámites:

Del trámite certificado de residencia: Se incluyó este trámite en el canal de atención presencial y se adelantó desarrollo tecnológico para facilitar la recuperación de contraseña.

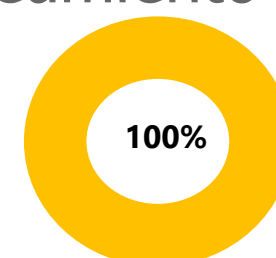
Del trámite inscripción a la propiedad horizontal: Se incluyó en el canal de atención presencial y se adelantó desarrollo tecnológico para disponer de datos de este trámite mediante el botón "Registro Único de Administradores de Propiedad Horizontal"

Del trámite Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal: Se incluyó en el canal de atención presencial y se adelantó desarrollo tecnológico para disponer de datos de este trámite mediante el botón "Registro Único de Administradores de Propiedad Horizontal"

Con la realización de estas actividades se dió cumplimiento al 100% de las metas establecidas

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

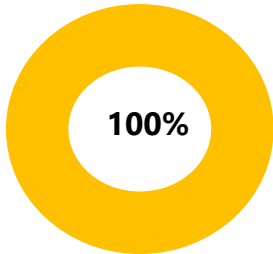


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de Ciudadanía participa de la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con 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

La Defensora de Ciudadanía participó en las dos la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.