

1

Reporte Año 2026 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

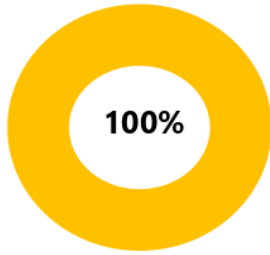
Secretaría Distrital de Gobierno - SDG



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



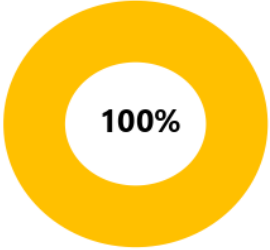
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el primer semestre de 2026, la Secretaría Distrital de Gobierno ha impulsado diferentes acciones encaminadas a fortalecer el Servicio de Atención a la Ciudadanía y poner en marcha la normativa en la materia. Entre estas, se destaca:

- Se registra el adelantamiento de acciones para añadir trámites y servicios como el botón de consulta de RUA, y el uso de la Plaza de Bolívar, dentro de la estrategia de Racionalización de Trámites y su inclusión en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT
- Se adelantan acciones conducentes a implementar y robustecer el Plan de Transparencia y Ética Pública (metas programadas y cumplidas)
- En cuanto a la mitigación de riesgo de corrupción, se realizó una jornada de capacitación y concientización a los servidores y funcionarios encargados de orientar mediante el Servicio de Atención a la Ciudadanía sobre el Régimen Disciplinario del Servidor Público por la no respuesta de peticiones y el no cumplimiento con los Protocolos de Atención; además de las contravenciones por faltas disciplinarias y administrativas (se llevó a cabo una jornada de dos programadas al año)
- Se tiene programado un evento de exaltación de personas con discapacidad para el segundo semestre de la vigencia (Plan de gestión Nivel Central), lo que se enmarca en una de las acciones dispuestas en el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría General, consistentes en la aplicación de protocolos de atención para personas en sus siete tipos de discapacidad. A la fecha, se cuenta con un 40% de avance, con la primera mesa de trabajo, definición de la estrategia, y entidades participantes en conjunto con el Despacho, y el Profesional 222-24 del área de Gestión Local de la Alcaldía Local de Puente Aranda. El evento se llevará a cabo en la Localidad 16, en el centro comercial Outlet Factory (Av.Américas # 62-84), el 23 de octubre.
- En cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas, se ha dado cumplimiento al 100% de clasificación, seguimiento y el 82% de respuesta oportuna a más de 40.796 peticiones ingresadas, registradas y radicadas con corte al 30 de junio de 2026
- Se generaron informes mensuales sobre cumplimiento en la gestión de peticiones ciudadanas (PQRSDF) para las Alcaldías Locales y dependencias de Nivel Central, que se encuentran publicadas en la web oficial de la entidad bajo especificaciones técnicas de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

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 están actualizando dos de los Trámites y Servicios de la entidad, con los cambios respectivos en el sitio WEB de la entidad, la plataformaSUIT y la Guía de Trámites y Servicios (hoy denominada 'Base de datos maetsra'), permitiendo a la ciudadanía tener información actualizada.

Acceso a la oferta de Trámites y Servicios: la página web de la entidad, mantiene actualizada su oferta de servicios y secciones en las que se pueden consultar Proyectos, Metas, y todo lo concerniente a información abierta y transparente al alcance de la ciudadanía. Con ella, se realizan todas las actualizaciones pertinentes.

Participación Ciudadana: En el primer semestre de 2026, se realizaron dos ferias itinerantes de servicios a la ciudadanía 'Gobierno al territorio': el 28 de marzo en la localidad de Rafael Uribe Uribe para la zona sur de la ciudad, y el 25 de junio en la localidad de Chapinero para la zona norte, acercando la oferta institucional de más de 20 entidades Distritales, del orden Nacional, emprendimientos, y fomentando la participación como una forma de acercar a la institucionalidad a la resolución de expectativas y necesidades de la ciudadanía.

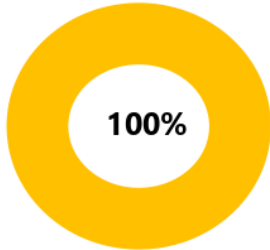
Rendición de cuentas: en el marco de la Rendición de Cuentas de las entidades del Distrito Capital, llevada a cabo el 17 de marzo de 2026, siendo esta un campo de acción en el que se materializa el involucramiento de la ciudadanía como ejercicio de participación en la Gestión Pública, el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional realizó acompañamiento especializado con profesionales en Lengua de Señas Colombiana, además del acompañamiento a los ciudadanos en la resolución de preguntas, orientación en trámites y servicios, y aplicación de principios y conceptos del servicio a la ciudadanía.

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgA897siNyp8T5-W_olZSnbOAa4unWQeMeqmzwANXJsYO7Q?e=mspuLe

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

El Proyecto de inversión 8037 delimita los recursos con los cuales se materializa la operatividad del Proceso de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno; con este instrumento, se implementa una estrategia orientada a la efectividad y calidad del servicio de atención a la ciudadanía. Esta estrategia se enmarca en seis metas entregables y documentos bimestrales de Meta Plan. Cabe resaltar, que el Proceso SAC hace presencia en las 20 Alcaldías Locales, 7 puntos de la RedCADE y un punto de atención en el Nivel Central de la entidad.

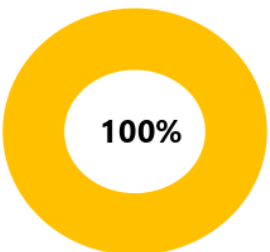
Para atender dichos requerimientos en el nivel central y el nivel local, con el proyecto 8037 se apropiaron recursos por la suma de \$1.306.027.850 destinados al pago de honorarios de 31 contratistas de apoyo a la gestión y 20 profesionales.

Con la contratación realizada, se cumplieron las metas proyectadas para la vigencia en un 50% (conforme a la finalización del primer semestre de 2026), y se garantizó la permanencia de los contratistas con los que se dará cumplimiento a los entregables trazados.

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgCLOxQHLBP4SlxQv81G_Z72Abpz1ViV9t4uYM1ZK2OW5EE?e=Jxhb7v

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

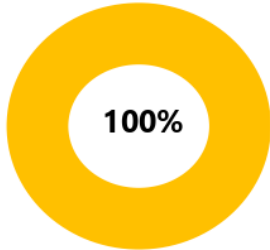
"Con el objetivo de capacitar al Talento Humano del Proceso de Servicio a la Ciudadanía en el marco conceptual de Lenguaje Claro, se convocó a dicho equipo a efectos de recibir capacitación por parte de la Veeduría Distrital en lo relacionado con la aplicación del lenguaje claro, su importancia, forma de aplicación y finalidad. Este espacio tuvo lugar en la plataforma virtual Microsoft Teams, y se realizó el día 24 de junio de 2026.

Además, la Secretaría Distrital de Gobierno participó en dos jornadas pedagógicas, una de ellas impartida por la Veeduría Distrital el 27 de mayo, en el marco de la estrategia ""Entrenamiento para el Servicio"" sobre la implementación de la estrategia de Lenguaje Claro. "

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgC79gDzKuHQQJTvbTWn3T_LAUb3MpEcOI04spq0q4SUpIU?e=hSiS5U

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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 2026, la entidad fortaleció la gestión de denuncias, recibiendo un total de seis (6) denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron corroboradas por la Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI como solicitudes de tal naturaleza, al ser la dependencia encargada de la recepción, análisis preliminar de los casos, y darle apertura a un proceso indagatorio.

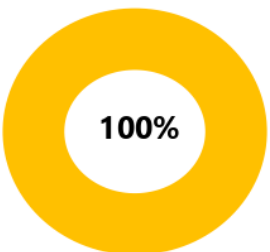
En este mismo sentido, el equipo del Servicio de Atención a la Ciudadanía acudió a mesas de trabajo programadas por la Secretaría General para conocer los protocolos apropiados por la entidad frente a la atención de denuncias por corrupción.

Se sugiere atender las recomendaciones planteadas en dichas mesas de trabajo, las cuales estan 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.

<https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgAQo0GXJsnoQpQYUtHWxjm1AQbkg5j26RqRJFv0iEtGfTg?e=uAOBXA>

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

El Proceso de Servicio a la Ciudadanía, ha implementado la estrategia de seguimiento constante a la gestión de las peticiones ciudadanas a las 20 Alcaldías Locales y 24 dependencias de Nivel Central. En ese orden de ideas, en el primer semestre de 2026 se ha venido haciendo hincapié en la implementación de un modelo de 'ránking' de peticiones vencidas, en el cual, en una metodología semafórica, se han informado cuáles son las dependencias que semana a semana, vienen presentando retrasos en la gestión oportuna de los requerimientos que arriben en sus distintos tipos.

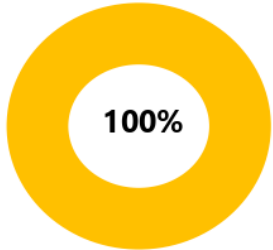
El ranking de peticiones vencidas es una estrategia implementada por la Defensora de la Ciudadanía y el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, cuyo objetivo es visibilizar aquellas oportunidades de mejora, así como los buenos resultados respecto de la gestión de peticiones ciudadanas al interior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

Producto de esta estrategia se expidieron 118 memorandos, lo cual tuvo un impacto en la cantidad de peticiones gestionadas en el semestre: ingresaron 40.796 solicitudes ciudadanas, y se han gestionado 33.469 de ellas, para una gestión del 82% en total.

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgAIFavliVQgTISzP0kMT8obAag1mpx6QFcQ6oQ3FL_X50M?e=9ujpxw

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 de 2026, 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:

86.488 trámites en línea. Más del 90% en aprobación de Certificados de Residencia
42.941 certificados de residencia aprobados
40.796 peticiones registradas en línea
114 certificados de inscripción de la propiedad horizontal
2.637 actualizaciones del certificado de propiedad horizontal.

De igual manera, se revisó durante el primer semestre del 2026 que la entidad registró un total de 2. 903 interacciones ciudadanas relacionadas con algunos temas específicos:

Información: 485 peticiones
Consulta: 326 peticiones
Participación: 126 peticiones que se encuadran en sugerencias ciudadanas

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.

<https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f:/s/SAC/IgD-w6V667iISLj3zmBIeugBARTimpwPJHazwXUparQYhEU?e=f8hltr>

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

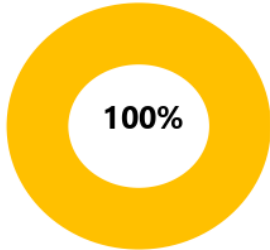


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Defensora de la ciudadanía: Carine Pening Gaviria
correo electrónico: defensorciudadanosdg@gobiernobogota.gov.co
Número de contacto: 315 5861411

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

"En el primer semestre de 2026 se elaboró y se promovió una pieza publicitaria por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones donde se da conocer la figura de la defensora de la ciudadanía y su importancia en el cumplimiento de derechos y deberes de los ciudadanos.

Por otra parte, la página web de la entidad registra en su sección 'Atención y servicios a la ciudadanía' > 'Canales de atención y pide una cita' la información que da cuenta de los canales de atención a la ciudadanía, siendo estos presencial, virtual y telefónico"

"La página web de la Secretaría Distrital de Gobierno, cuenta con el despliegue de dos de sus principales servicios, siendo estos el denominado 'Banco de Documentos Extraviados' y 'Certificado de residencia'. A través de la publicación de esta información, se delimita de forma clara, junto con el resto de servicios que componen el portafolio de la entidad, el cumplimiento de Derechos de la ciudadanía al tener acceso claro y abierto a la información pública, y al cumplimiento de pasos y procedimientos que conlleven al cumplimiento de una necesidad, en este caso, de sus obligaciones.

También, se cuenta con el boton de consulta de Registro Único de Administradores - 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"

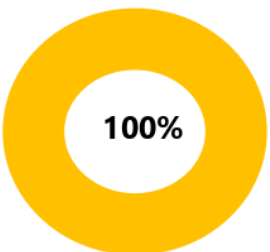
"En cuanto a la promoción de derechos para personas con discapacidad y sus cuidadores, la Secretaría Distrital de Gobierno ha llevado a cabo jornadas de socialización de la estrategia de franja horaria, que se traza como objetivo el dar a conocer la franja horaria de disponibilidad del servicio de interpretación, reafirmando el compromiso de la entidad con la inclusión, haciendo de esta no solamente un verbo, sino una acción en la que se eliminan barreras de comunicación, promoviendo una atención más equitativa para toda la ciudadanía, especialmente para las personas con discapacidad auditiva.

Una característica que se quiere reforzar con esto, es la accesibilidad a la información provista, a los trámites y servicios de la entidad, además de direccionamiento a otras entidades del Distrito Capital en un horario de 7:00-16:00 los días martes y jueves. Dicha información, se encuentra constantemente en proceso de actualización de acuerdo a las dinámicas del servicio. "

<https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgB2SLWpaI9bRpSaU2RbEz4jAYA53BokQGuRnXKEWZ9SzDc?e=xy6qmj>

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 de Servicio a la Ciudadanía constantemente promueve ejercicios de apropiación de todo el conocimiento que se requiere para el ejercicio de las diferentes funciones asociadas al Servicio a la Ciudadanía. Así las cosas, se consolida una serie de ejercicios denominados 'Estrategias pedagógicas' en las que se robustece la cualificación para el ingreso y permanencia de su personal asociado, además de la asistencia a las jornadas de la estrategia 'Entrenamiento para el servicio-cuidadores de la confianza', brindado por la Secretaría General.

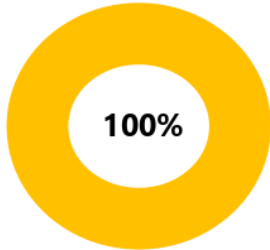
Las estrategias anteriormente mencionadas, se dan a través de la apropiación conceptual de estandarización de procesos, conocimiento de los protocolos y la mejora en la experiencia del ciudadano en los canales presencial, telefónico y virtual todo el personal que tiene relacionamiento con la ciudadanía (funcionarios, contratistas, anfitriones y directivos). Adicionalmente, esto ha impactado al Recurso Humano vinculado a través de la empresa de vigilancia y de Servicios Generales "

Adicionalmente, mediante la estrategia Disminuyendo Barreras, se ha fortalecido la capacidad de los servidores públicos para brindar una atención más incluyente a la ciudadanía. Para ello, se desarrollaron acciones pedagógicas en vocabulario básico de Lengua de Señas Colombiana y ejercicios prácticos de atención dirigidos a diferentes grupos poblacionales, promoviendo un servicio con enfoque diferencial, poblacional, accesible y respetuoso de la diversidad.

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgBtlBejbOOoR5hpsjNPhI7mAbpMUXQ_K4AiCXvMAH3xC3g?e=Ubk3Mg

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

A lo largo del primer semestre de 2026, el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía ha venido participando de una serie de capacitaciones impartidas desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Bajo la estrategia 'Cuidadores de la confianza', se han desarrollado varias capacitaciones en distintos aspectos relacionados con la atención a la ciudadanía. Estos cursos se realizan los días miércoles de manera virtual, en el horario de 8:00 a 9:30.

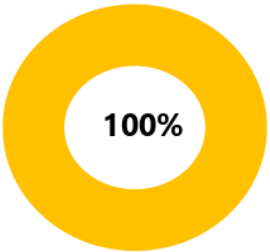
El día 21 de mayo de 2026, se realizó la ceremonia de graduación y certificación de la primera cohorte de servidores que hicieron parte de la estrategia 'Cuidadores de la Condianza' de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el auditorio Huitaca de la Secretaría Distrital de Gobierno. En este evento, se certificó a los 51 servidores y funcionarios que integran el Proceso SAC y que cumplieron con el primer ciclo de capacitaciones sobre el contenido de Servicio a la Ciudadanía, garantizando el objetivo de capacitación y apropiación de conocimientos sobre la materia.

Finalmente, se realizó el curso 'La ciudadanía, nuestra razón de ser', en conjunto con la Secretaría General y el Departamento Administrativo de 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

<https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/lgBRd8YUy6w2RI7lvPdnam1rAcj74M1putxJdZUkbuoGllw?e=YWYWy4>

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

Para el primer semestre de la presente vigencia (2026) se realiza un barrido de los principales datos que se identifican derivados de la atención a la ciudadanía en sus diversos canales de atención, recolectándose los siguientes datos:

17130 personas atendidas de forma presencial
2726 personas atendidas telefónicamente
10 personas atendidas en el canal virtual.

De lo anterior, se concluye que el canal presencial es en el que más se registran atenciones, se tramitan solicitudes, y se generan servicios para la ciudadanía; aquello, se debe a la proximidad y cercanía que este canal ofrece de manera más expedita.

Asimismo, por cada mes se generó un informe de percepción de la atención a la ciudadanía, el cual tuvo una calificación de satisfacción de 4.8 en promedio durante el semestre:

Enero: 4.8
Febrero: 4.8
Marzo: 4.7
Abril: 4.8
Mayo: 4.8
Junio: 4.8

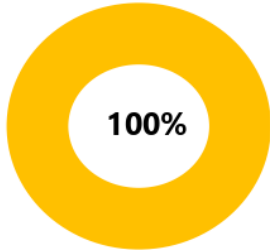
Aun cuando los esfuerzos por brindar a la ciudadanía un servicio con oportunidad, calidez, empatía, dignidad y transparencia, la Defensora de la Ciudadanía sugiere fortalecer los canales de atención en las Alcaldías Locales donde se siguen presentando calificaciones inferiores a 4.5 en los distintos canales de atención respecto al 2025, y así mantener un margen mínimo de cumplimiento en los protocolos y servicios prestados por el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

<https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/lnARh7Is6F14O7E-eTd17KsAOY7D1rPfhFC4SfdUJ-8kGI?e=VviOGd>

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 realizaron gestiones pertinentes a la actualización de la Base de Datos Maestra (anteriormente Guía de Trámites y Servicios), en articulación y consistencia de la información con el registro integrado de servicios en el Sistema Único de Información de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública y con la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno. Además, se añadió la solicitud de la Plaza de Bolívar como una consulta dentro del portafolio y la página web de la entidad.

Junto a lo anterior, se adelantó el seguimiento a los trámites 100% virtualizados de la Secretaría Distrital de Gobierno (certificado de residencia, propiedad horizontal, peticiones registradas en línea).

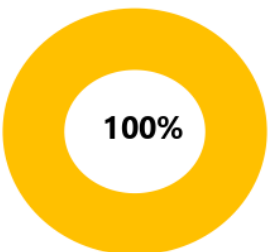
Se han establecido las siguientes acciones tendientes a la racionalización de trámites:

- Una consulta más ágil para los Administradores de Propiedad Horizontal al registrar acciones de actualización de las mismas a través de dispositivo móvil (mejora tecnológica de racionalización)
- Optimizaciones para el registro del RUES (Registro Único Empresarial y Social) para quienes soliciten el préstamo de la Plaza de Bolívar (mejora administrativa de racionalización).

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgA346lcl0mHR7zG2ZHUHmUyAcEyK5IEnV_7ck7Mdr4eYrE?e=T2n4dM

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



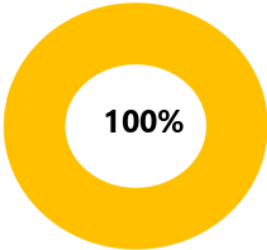
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La defensora de la ciudadanía participó de la Mesa Técnica de Relacionamiento con el Ciudadano, llevada a cabo el pasado 30 de junio de 2026.

https://gobiernobogota.sharepoint.com/:f/s/SAC/IgDxCjQoE6jCRJ4JJFDQ7aG_ATQ39GOBh5QNTbfiWRTLfLY?e=cZaBfo

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 la Ciudadanía participa como invitada en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.