

# INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 1 SEMESTRE DEL AÑO 2021

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

Elaborado por: Yesenia Patiño Figueroa  
Ingrid Yuliana Pérez Celis  
Angela Viviana Orozco Cubillos  
Revisado por: Gloria Yasmin Mayorga Moreno  
Octavio Remigio Melo  
Aprobado por: Mónica Viviana Sandoval

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2021

## Contenido

### INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

El Defensor del Ciudadano es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad. Dicha figura esta reglamentada en el Decreto 847 de 2019. para las entidades y organismos del Distrito Capital.

En dicho Decreto se precisa que esta figura debe ser ejercida por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía. En el caso de la Secretaría de Gobierno, se designó, a través de la Resolución 1126 de 29 de septiembre 2017, al servidor público que ejerza el cargo de Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Es necesario mencionar que el Defensor dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

### 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

#### 1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

**Acciones y resultados:** La Secretaría Distrital de Gobierno ha realizado el cumplimiento del 75% de las metas e indicadores del Plan de Acción de la Política Pública.

- a. **Meta:** Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual.  
**Indicador:** Número de acuerdo de nivel de servicios vigente para su participación en el SuperCADE Virtual  
**Resultado:** Se suscribió la modificación del Acuerdo de Nivel de Servicios RED CADE a través del Convenio Interadministrativo No 4220000-1321-2020 por duración de tres (03) años, firmado entre la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Gobierno.
- b. **Meta:** Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General  
**Indicador:** Número de Manuales de Servicio a la Ciudadanía actualizados y vigentes adoptados  
**Resultado:** Se tiene publicado un Manual de Servicio a la Ciudadanía que adopta y contempla una gran parte de los parámetros, lineamientos y protocolos de atención contenidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía del distrito SAC-M001 y Manual de Atención Incluyente SAC-M002  
<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>
- c. **Meta:** Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales  
**Indicador:** Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales  
**Resultado:** Se reporta el 100% de cumplimiento al obtener una calificación de 4.4 sobre 5.0 en percepción ciudadana con un peso porcentual de 87% con 1.659 encuestas aplicadas.
- d. **Meta:** Sistema de asignación de turnos implementado en los puntos de atención definidos  
**Indicador:** Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos  
**Resultado:** Avance del 39%  
de avance correspondiente a 12 puntos de atención con implementación del SAT de los 31 puntos físicos de atención a la ciudadanía.
- e. **Meta:** Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.  
**Indicador:** Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.  
**Resultado:** Avance del 89% de cumplimiento del indicador Porcentaje de respuesta a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema,  $[1.648 \text{ Número de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema} / 1.852 \text{ Número de peticiones evaluadas}] \times 100$ . La entidad realiza un informe mensual de seguimiento a la calificación de los indicadores de calidad, calidez, y manejo del sistema en la gestión de los diferentes tramites y OPAs que oferta la entidad, con el Informe Mensual de PQRS en el sitio WEB de la entidad, donde evidencia una calificación de 4.5 sobre 5.0 puntos.

[http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/1010-informes-pqrs-2021](http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2021). y con los Informes Mensuales de Percepción Ciudadana [http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano](http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/informes-encuestas-percepcion-servicio-al-ciudadano).

- f. **Meta:** Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.

**Indicador:** Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.

**Resultado:** Se tiene el 100% de cumplimiento del indicador Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha. ya que la entidad cuenta mediante Circular 007 del 22 de julio de 2019, con la implementación del aplicativo CRONOS como herramienta institucional de seguimiento a derechos de petición y la interoperabilidad con el aplicativo Bogotá te Escucha. El aplicativo CRONOS (<http://app.gobiernobogota.gov.co/Cronos/PHP/login.php>) consolida peticiones recibidas por el Bogotá te Escucha y ORFEO, los cierres se realizan manuales por parte de cada uno de los funcionarios SAC. El aplicativo de Gestión Documental de la entidad ORFEO comenzó con el levantamiento de información y consumo de servicio a partir de marzo de 2019, la actualización del servicio se puso en producción a partir de junio de 2019. Este aplicativo permite clasificar y hacer seguimiento sobre cada petición que tramita la entidad, a su vez, al momento del cierre de la petición, CRONOS permite que la verificación del cierre de la petición tenga repercusión directa y automática sobre los 2 aplicativos antes mencionados

- g. **Meta:** Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva.

**Indicador:** Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del Centro de Relevo de MINTIC para atender a la población con discapacidad auditiva.

**Resultado:** Se tiene el 45% promedio acumulado de avance del indicador por implementación del Centro de Relevo de MINTIC para los veinte (20) puntos de atención a la ciudadanía (respuesta el 12/Nov/2020 al Memorando con radicado No 201056805 del 29/Sept/2020), estando pendiente la cualificación de los funcionarios. La implementación de usuarios y claves del centro de relevo para los 20 puntos propios de atención a la ciudadanía. La Secretaria Distrital de Gobierno ha realizado mesas de trabajo y contacto con FENASCOL y el operador SERVIR de la mano de la Subsecretaria de Gobernabilidad, a fin de gestionar la implementación de la cualificación en Lengua de Señas Colombiana en las fechas (Actas de: 6 de Nov, 12 de Nov y 25 de Nov del 2020)

- h. **Meta:** Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía.

**Indicador:** Número de Entidades Distritales con avance de 100% en implementación de criterios de infraestructura y disposición de espacios en sus puntos de atención definidos para intervención.

**Resultado:** Avance del 61% en el indicador de acuerdo a la línea base promedio de cumplimiento el Formato Criterios Espacios Idóneos; correspondiente al reporte de 16 alcaldías locales y registro fotográfico de los puntos físico de atención a la ciudadanía ubicados en las Alcaldías Locales, la información se obtuvo vía correo institucional remitiendo la solicitud a cada Alcaldía Local información sobre el cumplimiento de los criterios espacios idóneos; de acuerdo a información suministrada vía correo institucional por parte de: Alcaldía Local Chapinero, Alcaldía Local de Santa Fe, Alcaldía Local Puente Aranda, Alcaldía Local Engativá, Alcaldía Local Barrios Unidos, Alcaldía Local Tunjuelito, Alcaldía Local San Cristóbal, Alcaldía Local Teusaquillo, Alcaldía Local Usaquén, Alcaldía Local Suba, Alcaldía Local de Bosa, Alcaldía Local Ciudad Bolívar, Alcaldía local de Fontibón, Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Sumapaz, Alcaldía Local de Usme, Alcaldía Local de Mártires, Alcaldía Local de la Candelaria, Alcaldía Local Antonio Nariño,

Alcaldía Local de Rafael Uribe. dando cumplimiento a la medida de aislamiento preventivo atendiendo la emergencia sanitaria COVID19, el seguimiento se está realizando de forma virtual y visitas aleatorias a los puntos de atención a la ciudadanía

- i. **Meta:** Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno.

**Indicador:** Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados.

**Resultado:** Se tiene el cumplimiento del 100% por los tramites virtualizados de acuerdo con el indicador trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno. En lo corrido del año se logró el beneficio económico para la ciudadanía de \$ 353.900.000 de enero a julio de 2021, por costos de desplazamiento y tiempos, al no tener que realizar el trámite de manera presencial, y poder contar con la facilidad de solicitar el certificado de residencia y certificado de propiedad horizontal de forma 100% virtual, y registrar sus solicitudes y/o peticiones en línea:

\*62.108 Certificado de Residencia (primer semestre 2021)

\*318 Inscripción de Propiedad Horizontal (primer semestre 2021)

\*10 Registro de extinción de la propiedad horizontal (primer semestre 2021)

\*8.344 Registro Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia (primer semestre 2021)

2. **Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:** Plan de Acción 2020 - 2024. Componente de inversión por entidad con corte a 30/06/2021, información que se puede consultar en los siguientes links.

- <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/planeacion/metas-e-indicadores/informe-seguimiento-segplan-componente-gestion-5>
- <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/planeacion/metas-e-indicadores/informe-seguimiento-segplan-componente-inversion-5>

3. **Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

**Acciones y resultados:** En el Plan de Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía de la vigencia 2021 se incluyeron acciones de prevención, control y seguimiento de los posibles hechos de corrupción que se puedan presentar en la Secretaría Distrital de Gobierno, mediante el establecimiento de parámetros para la generación de alarmas, la toma de decisiones y mitigar los riesgos relacionados; información que se puede consultar en el siguiente link.

- [http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2021](http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2021)

4. **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:** Para la vigencia 2021 se actualizaron los documentos en Matiz del proceso Servicio Atención a la Ciudadanía, verificando la normatividad de los siguientes documentos: <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/node/134>

- GDI-GDP-IN002 Instrucciones para el trámite de radicación, digitalización y reparto de las comunicaciones en el centro de documentación e información – CDI.
- SAC-P002 Procedimiento recepción de documentos de identificación extraviados

**5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

**Acciones y resultados:** En el aplicativo MIMEC se registra el plan de mejora 190, registrando los avances de gestión de la Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía.

- <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/control/planes-mejoramiento/estado-planes-mejoramiento-internos-4>

Acción de mejora	Acción de mejora	Meta	Fecha inicial	Fecha final	Indicador	Avance
Reuniones con SGI-Talento Humano-Dirección de Contratación-SAC, para ver la viabilidad de ampliar el recurso humano.	Correctiva	Realizar 2 reuniones	5 de Abril de 2021	15 de Octubre de 2021	Número de reuniones realizadas/Total de reuniones programadas.	50%
Capacitación del Recurso Humano en cada Alcaldía y dependencias de Nivel Central, frente al manejo de los aplicativos (CRONOS, SDQS, ORFEO) de gestión de respuesta a los Derechos de Petición.	Correctiva	Realizar 3 capacitaciones	26 de Abril de 2021	30 de Junio de 2021	Número de capacitaciones realizadas/Total de capacitaciones programadas.	100%
Reunión con los promotores de la mejora de cada localidad para el seguimiento a la descongestión de las peticiones.	Correctiva	Realizar 16 reuniones	20 de Abril de 2021	20 de Noviembre de 2021	Número de reuniones de seguimiento realizadas/Total de reuniones programadas.	80%
Reunión con los promotores de la mejora de cada dependencia de Nivel Central, para el seguimiento a la descongestión de las peticiones.	Preventiva	Realizar 8 reuniones	22 de Abril de 2021	30 de Noviembre de 2021	Número de reuniones de seguimiento realizadas/Total de reuniones programadas.	80%
Capacitación del Recurso Humano en cada Alcaldía y dependencias de Nivel Central, frente al Manual de Gestión del Riesgo para el proceso SAC.	Correctiva	Realizar 2 capacitaciones	21 de Abril de 2021	9 de Agosto de 2021	Número de capacitaciones realizadas/Total de capacitaciones programadas.	100%
Actualizar la Matriz del Riesgo del Proceso SAC en los controles asociados al riesgo extemporaneidad de las peticiones.	Correctiva	Realizar 2 reuniones	12 de Abril de 2021	24 de Mayo de 2021	Número de reuniones realizadas/Total de reuniones programadas.	100%

## 6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

**Acciones y resultados:** Se publica en el sitio WEB de la entidad, el plan estratégico de racionalización de seis tramites 100% virtualizados, “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Enero 2021”. información que se puede consultar en el siguiente link.

- [http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano-2021](http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano-2021)

## 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

### 1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

**Acciones y resultados:** Se realizan reuniones con los funcionarios de Atención a la Ciudadanía de cada Alcaldía Local y dependencias del Nivel Central, para socializar las novedades del uso de los aplicativos y seguimiento a la descongestión de los requerimientos asignados, recomendando la importancia del cumplimiento de los principios de idoneidad de las respuestas. Así mismo en el informe de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana enviados periódicamente vía memorando (20214600037523, 20216110039942, 20214600128093, 20214600183103, 20214600213523, 20214600246093) se realizan las recomendaciones para cada Alcaldía Local, y se publica en el sitio web de cada Alcaldía el Informe de PQRS del periodo. información que se puede consultar en los siguientes links.

- [http://www.antonionarino.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=user](http://www.antonionarino.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=user)
- [http://www.barriosunidos.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=user](http://www.barriosunidos.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=user)
- [http://www.bosa.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.bosa.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.chapinero.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.chapinero.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.ciudadbolivar.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.ciudadbolivar.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.engativa.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.engativa.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.fontibon.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.fontibon.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.kennedy.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.kennedy.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.lacandelaria.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.lacandelaria.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.martires.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.martires.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.puentearanda.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021](http://www.puentearanda.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021)
- [http://www.rafaeluribe.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.rafaeluribe.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.sancristobal.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.sancristobal.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)

- [http://www.santafe.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.santafe.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.suba.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.suba.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.sumapaz.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.sumapaz.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.teusaquillo.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.teusaquillo.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.tunjuelito.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.tunjuelito.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.usaquen.gov.co/tabla\\_archivos/informes-pqrs-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.usaquen.gov.co/tabla_archivos/informes-pqrs-2021#overlay-context=users/adminsdg)
- [http://www.usme.gov.co/tabla\\_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg](http://www.usme.gov.co/tabla_archivos/informe-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias-2021#overlay-context=users/adminsdg)

## **2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales**

**Acciones y resultados:** Periódicamente se publica en el sitio WEB de la entidad el seguimiento a las PQRS recibidas y gestionadas por cada una de las Alcaldías Locales y las dependencias de Nivel Central, de acuerdo al ejercicio de seguimiento a las respuestas de los requerimientos asignados, y respectivos cierres en los aplicativos, con la generación de los Informes a los Promotores de la Mejora. Esta información se puede consultar en el siguiente link.

- [http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla\\_archivos/1010-informes-pqrs-2021](http://www.gobiernobogota.gov.co/tabla_archivos/1010-informes-pqrs-2021)

## **3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

**Acciones y resultados:** Se actualizo la matriz de riesgo del proceso Servicio Atención a la Ciudadanía, información que se puede consultar en instrumentos de gestión y control Matriz e Riesgos, en el siguiente link

- <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/node/134>

## **4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:** Se registro el Plan Estratégico Institucional en el objetivo estratégico “Implementar estrategias de Gobierno Abierto y transparencia, haciendo uso de herramientas de las TIC para su divulgación, como parte del fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y el gobierno” con el indicador Número de trámites virtualizados en el SUIT; información que se puede consultar en el siguiente link

- <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes/plan-estrategico-institucional-2021>



**5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

**Acciones y resultados:** Se tiene la estrategia de seguimiento a la calidad del servicio con la generación de reportes semanales “Informe Promotor de la Mejora” a cada Alcaldía Local y cada Dependencia del Nivel Central, para que implementen las acciones de mejora de calidad del servicio; así mismo se conformó el equipo de descongestión, con funcionarios de Atención a la Ciudadanía del Nivel Central con apoyo operativo de los funcionarios responsables de dar respuesta de cada Alcaldía Local.

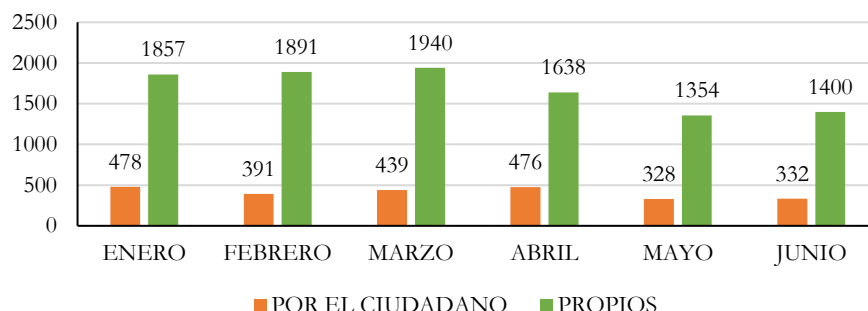
- Semanalmente se envía el informe de detalle de las peticiones a los promotores de la mejora de las alcaldías locales, para que ellos adelanten la gestión pertinente a reducir los tiempos de respuesta y/o cierres en los aplicativos de los requerimientos que ya cuentan con respuesta total.
- Se realizaron jornadas de capacitación a los promotores de la mejora, funcionarios de atención a la ciudadanía de las Alcaldías Locales y servidores del Centro de Documentación e Información, sobre el manejo de los aplicativos ORFEO, Bogotá te Escucha y los tipos de derechos de petición.
- Se realizaron las visitas a los puntos físicos de las Alcaldías Locales y SuperCADES para el seguimiento a los compromisos de cumplimiento en términos de respuesta de los diferentes tipos de petición de vigencias anteriores, que estén pendientes de ser resueltos.
- Se conformó con funcionarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Nivel Central el equipo de descongestión, para depurar y hacer seguimiento a las peticiones pendientes de respuesta y/o cierre en los aplicativos de las Alcaldías Locales con mayor número de requerimientos.
- Para mantener la acción de mejora de reducir los tiempos de respuesta en las Alcaldías Locales se continuará con el acompañamiento y envío del informe del estado de gestión de las peticiones.

**3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Comportamiento del ingreso de peticiones por mes



b. Subtemas frecuentes.

SUBTEMAS FRECUENTES	
SUBTEMA	CANT PETICIONES
Información de tramites y servicios	282
Ley 1801 de 2016 codigo nacional de seguridad y convivencia	125
Contravenciones comunes codigo de policia	108
Espacio publico invasion ocupacion de antejardines invasion del espacio publico ocupacion por ventas ambulantes por prolongacion de una actividad economica	87
Regimen urbanistico presunta infraccion	72
Perturbacion tenencia posesion amparo al domicilio por ocupacion de hecho	35
Parques de bolsillo mantenimiento	5
Ley 675 conflictos en la propiedad horizontal	5
Ley 675 certificado de propiedad horizontal	5
<b>Total general</b>	<b>724</b>

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN OPORTUNA POR DEPENDENCIA											
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ALCALDIA LOCAL DE FONTIBON	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE	0,0%	0,0%	0,6%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	0,9%
ALCALDIA LOCAL DE SUBA	8,9%	0,0%	0,4%	1,4%	0,0%	4,8%	7,1%	2,2%	0,0%	0,0%	1,3%
ALCALDIA LOCAL DE ANTONIO NARINO	3,6%	0,0%	0,9%	2,9%	0,0%	2,4%	3,6%	4,4%	0,0%	0,0%	1,6%
ALCALDIA LOCAL DE USME	1,8%	0,0%	2,3%	1,0%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA	0,0%	0,0%	2,1%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ	0,0%	0,0%	2,6%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO	0,0%	0,0%	1,8%	5,3%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	7,7%	25,0%	2,4%
ALCALDIA LOCAL DE TUJUELITO	0,0%	0,0%	3,5%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,9%	0,0%	0,0%	2,9%
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	0,0%	50,0%	3,4%	3,9%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE	7,1%	0,0%	3,2%	4,3%	0,0%	4,8%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	3,5%
ALCALDIA LOCAL DE USAQUEN	10,7%	0,0%	1,8%	4,8%	0,0%	4,8%	10,7%	17,8%	7,7%	0,0%	3,7%
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL	0,0%	0,0%	4,6%	3,9%	0,0%	0,0%	3,6%	2,2%	7,7%	0,0%	4,0%
ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES	3,6%	50,0%	2,6%	7,7%	100,0%	2,4%	3,6%	15,6%	7,7%	0,0%	4,2%
ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO	1,8%	0,0%	2,8%	7,2%	0,0%	16,7%	7,1%	8,9%	0,0%	0,0%	4,3%
ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	10,7%	0,0%	3,8%	7,7%	0,0%	4,8%	10,7%	6,7%	15,4%	0,0%	5,2%
ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	8,9%	0,0%	9,6%	5,3%	0,0%	0,0%	3,6%	4,4%	7,7%	25,0%	8,2%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	30,4%	0,0%	17,2%	30,0%	0,0%	23,8%	28,6%	17,8%	46,2%	50,0%	20,9%
ALCALDIA LOCAL DE BOSA	12,5%	0,0%	35,2%	7,7%	0,0%	28,6%	14,3%	4,4%	0,0%	0,0%	27,0%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,3%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	99,3%	100,0%	99,9%	99,5%	100,0%	99,8%	100,0%	97,5%	100,0%	100,0%	99,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4,0%</b>	<b>1,4%</b>	<b>40,4%</b>	<b>31,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>14,6%</b>	<b>5,8%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,6%</b>	<b>100%</b>

- d. **Análisis de Calidad y Calidez.:** El resultado, del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, generado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, evidencia el porcentaje de cumplimiento de Calidad y Calidez, de las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Gobierno a las peticiones gestionadas en el primer semestre del 2021. Resumido en el seguimiento realizado mensualmente a continuación:

<b>% Cumplimiento de Calidad y Calidez</b>	
<b>MES</b>	<b>% CALIDAD Y CALIDEZ</b>
ENERO	53%
FEBRERO	29%
MARZO	50%
ABRIL	28%
MAYO	14%
JUNIO	50%

- e. **Conclusiones y recomendaciones.**

Las acciones de depuración y descongestión de vigencias (2018 al 2021) a las peticiones que están en trámite y las peticiones que cuenta con respuesta, pero les falta cierre en el aplicativo, ha permitido reducir en 58,2% los requerimientos pendientes. Como acción de mejora para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de ley, se generan reportes semanales de seguimiento y alertas tempranas de las peticiones ciudadanas que se registraron en el Bogotá te escucha, con el fin de remitir al funcionario responsable de brindar respuesta, para que realice las acciones pertinentes y el respectivo cierre del caso.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

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.

**Acciones y resultados:**

- Carta Trato Digno <http://www.gobiernobogota.gov.co/content/defensor-del-ciudadano>
  - Videos informativos
- Certificado de residencia: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/solicitud-certificado-residencia>
- Objeción a comparendos: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/registro-objeciones-comparendos-cnsc>

- Infografía [http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/paginas/infografia\\_agosto\\_3\\_2021.pdf](http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/paginas/infografia_agosto_3_2021.pdf)
- SuperCADE Virtual <https://supercade.bogota.gov.co/>
- Sitio WEB <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>

## **2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

**Acciones y resultados:** Se realizaron tres jornadas de inducción a funcionarios SDG por la Oficina de Talento Humano.

- Asistencia Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía 5 marzo 2021 (1-151)
- Registro asistencia Inducción Servicio de Atención a la Ciudadanía 15 abril 2021 (1-59)
- Asistencia Inducción - Servicio de Atención a la Ciudadanía 1 junio de 2021 (1-31)

## **3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:** Se han realizado treinta y nueve (39) Jornadas de inducción y reinducción en el primer semestre de 2021, a los funcionarios atención a la ciudadanía de Alcaldías Locales, Dependencias del Nivel Central y funcionarios del Centro de Documentación e Información CDI.

- Acta Capacitación CDI Barrios Unidos y Kennedy 26-03-2021
- Acta Capacitación CDI Fontibón 14-05-2021
- Acta Capacitación CDI Kennedy 25-06-2021
- Acta Capacitación CDI Mártires 19-02-2021
- Acta Capacitación CDI Rafael Uribe 13-05-2021
- Acta Capacitación CDI Santafé 12-03-2021
- Acta Capacitación CDI Suba 18-06-2021
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Chapinero 16-03-2021 - Grupo 2
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Chapinero 15-03-2021 - Grupo 1
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Mártires 18-03-2021 - Grupo 1
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Mártires 19-03-2021 - Grupo 2
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Mártires 23-03-2021 - Grupo 3
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Mártires 24-03-2021 - Grupo 4
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Mártires 25-03-2021 - Grupo 5
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Mártires 26-03-2021 - Grupo 6
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Teusaquillo 12-04-2021 - Grupo 1
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Teusaquillo 13-04-2021 Grupo 2
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Teusaquillo 14-04-2021 Grupo 3
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Teusaquillo 19-04-2021 Grupo 6
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Teusaquillo 20-04-2021 Grupo 7
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Chapinero 17-03-2021 - Grupo 3
- Acta Capacitación Generalidades Orfeo y CDI Chapinero 18-03-2021 - Grupo 4
- Acta Capacitación Orfeo San Cristóbal 26-05-2021 - Grupo 8

- Acta Capacitación Orfeo y CDI Barrios Unidos 21-04-2021- Grupo 1 21-04-2021
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Barrios Unidos 22-04-2021 -Grupo2
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Barrios Unidos 23-04-2021 - Grupo 3
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Barrios Unidos 26-04-2021 - Grupo 4
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Barrios Unidos 28-04-2021 - Grupo 5
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Kennedy 03-05-2021 - Grupo 4
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Kennedy 04-05-2021 - Grupo 5
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Kennedy 11-05-2021 - Grupo 10
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Kennedy 13-05-2021 - Grupo 11
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Kennedy 29-04-2021 - Grupo 2
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Kennedy 29-04-2021 - Grupo 2 (1)
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Kennedy 30-04-2021 - Grupo 3
- Acta Capacitación Orfeo y CDI San Cristóbal 02-06-2021 - Grupos 11-12-13
- Acta Capacitación Orfeo y CDI San Cristóbal 28-05-2021 - Grupo 9y10
- Acta Capacitación Orfeo y CDI Teusaquillo 16-04-2021 - Grupos 4 y 5
- Capacitación retroalimentación grupo SAC procedimientos e identificación de requerimientos policivos-20210215

4. **Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

**Acciones y resultados:** Como estrategia de comunicación y facilidad del acceso a todos los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios que presta la entidad, se implementó el intérprete de señas en el menú principal del sitio web y la homologaron los botones de trámites y OPAs.





5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

**Acciones y resultados:** La entidad cuenta con los canales de atención presencial en las 19 Alcaldías Locales, cinco (5) SuperCADEs, Ventanilla Única Virtual de radicación y seguimiento, link de acceso virtual al servicio expedición certificado de residencia, objeción a comparendos, certificado propiedad horizontal, denuncia actos de corrupción.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO**  
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Inicio • Quiénes Somos • Entidad • Noticias • Atención a la Ciudadanía

Denuncia de corrupción  
Registro de comparendos CNSCC  
Ventanilla Virtual de radicación de correspondencia  
Solicitud de certificado de residencia  
Certificado de horizontalidad  
Citaciones a audiencias públicas

Inicio • Entidad • Mecanismos de contacto

**Dependencias Canales Atención**

Dependencia: - Cualquiera -

Departamento: Cundinamarca  
Ciudad: Bogotá - Colombia  
Dirección: Edificio Lévano - Calle 11 No. 8-17  
Código postal: 111711  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7.00 a.m. a 4.30 p.m.  
Teléfonos: (+57) 1 382 06 60, (+57) 1 338 70 00, (+57) 1 338 71 00  
Canal Institucional: [Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDOs](#)  
Correo electrónico notificaciones judiciales: [notifica.judicial@gobiernobogota.gov.co](mailto:notifica.judicial@gobiernobogota.gov.co)  
Tel Atención a la Ciudadanía: (+57) 1 338 70 00 Ext. 4345, (+57) 1 338 70 00 Ext. 4347, (+57) 1 338 70 00 Ext. 4354, (+57) 1 338 70 00 Ext. 4356  
Nombre Defensor de Ciudadano: Ana María Aristizábal Osorio  
Tel Defensor de la Ciudadanía: (+57) 1 338 70 00 Ext. 6111  
Inspección de Policía: Centro Automático de Despacho - Secretaría Distrital de Gobierno, Dirección: Calle 11 No. 8-17, primer piso - Teléfono: 3387000 ext. 4247/4245, Inspectores a tu Servicio: 41

**Mecanismos de Contacto**

Atención a la Ciudadanía

Conoce SuperCade Virtual

Defensor de la Ciudadanía y Carta Trato Digno

Guía de Trámites y Servicios

Línea 195

Localización física, sucursales o regionales

Localización de Inspecciones de Policía

## 2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

**Acciones y resultados:** Para el primer semestre de 2021 no se ha materializado la necesidad de virtualización de trámites y OPAs que oferta la entidad. N/A

## 3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

**Acciones y resultados:**

- Carta Trato Digno <http://www.gobiernobogota.gov.co/content/defensor-del-ciudadano>
  - Videos informativos
- Certificado de residencia: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/solicitud-certificado-residencia>
- Objeción a comparendos: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/registro-objeciones-comparendos-cnscc>

- Infografía  
[http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/paginas/infografia\\_agosto\\_3\\_2021.pdf](http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/paginas/infografia_agosto_3_2021.pdf)

**4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

**Acciones y resultados:** La entidad cuenta con la Ventanilla Única de Radicación y seguimientos <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/ventanilla-virtual-radicacion-correspondencia>

**6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital**

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

**7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

**1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

**Acciones y resultados:** La entidad realizó en el mes de junio de 2021, la socialización del Informe de retroalimentación, evaluación y lecciones aprendidas de buenas prácticas 2020 por la Oficina Asesora de Planeación por el equipo gestión de conocimiento e innovación.

**2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

**Acciones y resultados:** La entidad participó activamente de los Nodos Intersectoriales llevadas a cabo el 18 de marzo de comunicaciones y lenguaje claro; el 26 de marzo y 30 de junio del año 2021 de formación y capacitación. Así mismo participó en Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el 30 de junio de 2021.



## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- De los requerimientos registrados en el primer semestre del 2021, el **1.8%** motivo la intervención del Defensor de la Ciudadanía para gestionar la respuesta.
- Los meses donde se refleja mayor número de requerimientos con respuesta total, fueron los meses de enero, marzo y junio correspondiente al **50%** y mayo con un menor número de requerimientos con respuesta total correspondiente al **14%**.
- El ejercicio de descongestión de las peticiones pendientes de respuesta y/o cierre en los aplicativos, ha permitido reducir en **58,2%** los requerimientos pendientes.
- La implementación y fortalecimiento de los Centros de Documentación e Información CDI, conforme a las necesidades del servicio, dotándolos del equipamiento necesario para su operación, así como del talento humano que garantizara su adecuado desarrollo, permitió garantizar el acceso a la radicación en los puntos de atención presencial.
- La Ventanilla Única de Radicación ha facilitado a los ciudadanos el registro y seguimiento en línea de **6.985** requerimientos, representando el **56%** de requerimientos registrados por el canal WEB.
- Para el primer semestre de 2021 del total de los canales existentes el más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el sitio web con un **52%** a través de la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno. Un **31%** fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con el 14%
- Para el primer semestre de 2021 se han cerrado con respuesta definitiva 13.298 peticiones de vigencias (2017-2020) equivalente al **57.8%**. De las **12.609** peticiones registradas en la vigencia 2021 con corte al 30 de junio, se han cerrado **7.373** peticiones equivalente al **58.4%**. Una reducción de todos los requerimientos pendientes de respuesta y/o cierre en los aplicativos del **58%**.