

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20211100042913**

Página 1 de 2

Bogotá D.C., 09 de septiembre de 2021

PARA: **RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS**  
Subdirector Administrativo y Financiero

DE: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Informe Veeduría Distrital sobre Defensor al Ciudadano

Respetado Dr. Perilla:

En virtud de la delegación según artículo 4º de la Resolución UAESP 546 de 2018, *“Por la cual se dictan disposiciones en relación con la figura del Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos”*, le informamos que la Veeduría Distrital envió a la Directora General de la UAESP el *“Informe de Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital”* mediante radicado 20215000086341 del 30/08/2021 en el que evaluó las siguientes funciones definidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 del 2019 (con base en los reportes presentados a dicha Entidad).

Luego de un ejercicio de lectura y análisis, el ente de control concluye a nivel general que *“...no es claro el valor agregado que le genera la intervención del defensor del ciudadano a estas áreas...”*, y presenta los siguientes comentarios al respecto:

FUNCIÓN A CARGO DEL DEFENSOR A LA CIUDADANÍA	COMENTARIO DE LA VEEDURÍA A LAS ENTIDADES DISTRITALES
Cumplimiento de las disposiciones normativas:	<i>“...para el segundo semestre del 2021 se espera un informe más enfocado en las funciones en el Decreto 847 de 2019, y no de las áreas de servicio al ciudadano, pues aún las diferentes actividades reportadas corresponden en su mayoría a la labor que desde estas áreas se desarrollan en el marco de los planes de acción previstos por cada una de ellas”.</i>
Recomendaciones al Representante Legal	<i>“...aún es incipiente la ejecución de esta función”.</i>
Análisis del consolidado de las PQRS	Esta es la función donde encontraron más debilidades <i>“...ya que en ésta los defensores a la ciudadanía se han limitado a realizar una copia de los informes de peticiones presentados por las áreas del servicio al ciudadano, sin identificar conclusiones, recomendaciones, planes de mejora, problemáticas o fortalezas a partir del análisis de la información”.</i>

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20211100042913**

Página 2 de 2

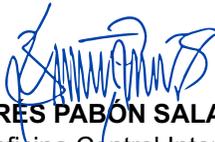
Bogotá D.C., 09 de septiembre de 2021

FUNCIÓN A CARGO DEL DEFENSOR A LA CIUDADANÍA	COMENTARIO DE LA VEEDURÍA A LAS ENTIDADES DISTRITALES
Estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía y de los canales de interacción con la Administración Distrital	Sin Comentario.
Promoción canales de atención y uso de TICS para el mejoramiento del servicio.	“...aún no es posible diferenciar con claridad la gestión que desde el Defensor se realiza para el cumplimiento de esta función”.

La razón para lo anterior es que, según la Veeduría, “...en algunas entidades el jefe o director del área de atención al ciudadano cumple el rol de defensor a la ciudadanía, por lo que no es fácil diferenciar entre las actividades realizadas en desarrollo de uno u otro rol”.

Por consiguiente y bajo el rol *Enfoque hacia la Prevención*, le recomendamos efectuar un ejercicio de autoevaluación con el equipo de trabajo previstos en la Resolución UAESP 546 de 2018 (Inciso dos y tres del artículo 4º) sobre lo manifestado por la Veeduría Distrital, y con base al resultado establecer posibles acciones de mejora para que la instancia de Defensor del Ciudadano de la UAESP sea cada vez más independiente e imparcial, y contribuya a continuar elevando la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía de Bogotá D.C. demás grupos de valor y de interés.

Cordialmente,



**ANDRÉS PABÓN SALAMANCA**

Jefe oficina Control Interno

Email: [andres.pabon@uaesp.gov.co](mailto:andres.pabon@uaesp.gov.co)

**Elaboró:** Erika Marcela Huari Mateus, PU-219-12,OCI

**Anexo:** Un (1) archivo digital con el instrumento con la evaluación

**Informado:** Dra. Luz Amanda Camacho Sánchez, Directora General.



## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CIUDADANO EN EL DISTRITO CAPITAL (Segundo Semestre 2020 – Primer Semestre 2021)**

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 24 de 1993,  
Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014 y el Decreto 847

**Bogotá, D.C., agosto de 2021**



Informe de seguimiento a la gestión  
de los Defensores del Ciudadano del  
Distrito Capital (II-2020 – I-2021)

**Veedor Distrital**  
Guillermo Rivera

**Viceveedora Distrital**  
Diana Mendieta Durán

**Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos**  
Jayn Patrich Pardo García

**Veedor Delegado para la Contratación**  
Byron Adolfo Valdivieso

**Veedor Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal**  
Laura Oliveros Amaya

**Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales**  
Ramón Villamizar Maldonado

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**  
Rino Acero Camacho

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**  
María Liliana Rodríguez

### **Equipo de Trabajo**

Daissy Johanna Rodríguez Urrea  
Andrés Mario Carantón Cárdenas  
Diana Carolina Camargo Pinzón



## Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Marco Normativo.....	5
2. Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor del ciudadano durante el período julio de 2020 a junio de 2021 .....	6
3. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019.....	8
3.1 Cumplimiento de disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	9
3.2 Recomendaciones al representante legal.....	23
3.3 Análisis del consolidado de PQRS .....	32
3.4 Estrategias de promoción de derecho y deberes de la ciudadanía y de los canales de interacción con la Administración Distrital.....	38
3.5 Promoción de canales de servicio a la ciudadanía y la utilización de TIC.....	49
4. Conclusiones .....	58

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Relación de presentación del informe por entidad. ....	7
<i>Tabla 2.</i> Acciones realizadas frente a la función 1 .....	9
<i>Tabla 3.</i> Acciones realizadas frente a la función 2. ....	23
<i>Tabla 4.</i> Acciones realizadas frente a la función 3. ....	32
<i>Tabla 5.</i> Acciones realizadas frente a la función 4 .....	38
<i>Tabla 6.</i> Acciones realizadas frente a la función 5. ....	49



## **Introducción**

La Veeduría Distrital en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo y con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada con este aspecto.

Por lo anterior, con el fin de hacer seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito Capital se solicitó a los servidores designados en todas las entidades del Distrito, que informaran las acciones desarrolladas en el marco de sus funciones otorgadas en el Decreto 847 de 2019, durante el período julio de 2020 a junio de 2021.

Así mismo, teniendo en cuenta que la Secretaría General, emitió Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual fue socializado mediante circular 055 de 2021 y remitido a las entidades el 30 de junio de 2021, en el que se determinó tanto los lineamientos como el modelo del informe semestral de gestión defensor de la ciudadanía, se solicitó que de ser posible se presentara la información cumpliendo con los parámetros establecidos por la Secretaría General.

En este documento, se presenta un análisis de cada una de las entidades del Distrito sobre el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano, con lo que se pretende identificar las acciones puntuales que vienen realizando los defensores al interior de cada una de las entidades del Distrito y que han aportado tanto a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano PPDSC, como al cumplimiento de la norma.

Con la elaboración de este informe, la Veeduría Distrital materializa la labor de control preventivo y aporta para que, a través de la implementación de planes de acción, la figura del defensor del ciudadano sea más eficiente y cumpla adecuadamente con su naturaleza como instancia independiente e imparcial, que contribuya a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en Bogotá.

## **1. Marco Normativo**

La figura del defensor del ciudadano encuentra su fundamento constitucional en el artículo 209 de la Carta Política, según el cual la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998.

Y es precisamente en la orientación al servicio de los intereses generales que mediante el Acuerdo 257 de 2006, el Concejo de Bogotá definió la naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., y previó como una de las funciones de dicho organismo la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y sus usuarios en el Distrito Capital. Allí mismo, se indicó que para tal fin se establecería “el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales”.

Por otra parte, en el Decreto 371 de 2010 expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, se estipuló en el artículo 3 que, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:

El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

También el diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Más adelante, el Decreto Distrital 197 de 2014 señaló en el párrafo segundo del artículo 15 el papel de defensor del ciudadano como el garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Posteriormente, se emitió el Decreto 847 de 2019 que en su artículo 34 derogó el Decreto 392 de 2015 y en el cual se especificó las funciones del Defensor de la Ciudadanía:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
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.
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.
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.
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.
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.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Así mismo, el numeral 4 del Decreto Distrital 140 de 2021 estableció que la Secretaría General es la responsable de reglamentar lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades distritales.

Por lo anterior, esa entidad emitió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual fue socializado mediante circular 055 de 2021 y remitido a las entidades el 30 de junio de 2021, en el mismo se determinó que los defensores de la ciudadanía deben presentar en enero y julio de cada año un informe que contenga los resultados de su gestión, al jefe de la entidad, a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General.

De igual forma, se fijó que anualmente (enero) se deberá presentar un informe a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas para mejorar la prestación del servicio.

## **2. Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor del ciudadano durante el período julio de 2020 a junio de 2021**

La Veeduría Distrital mediante oficio del 13 de julio de 2021 solicitó a 53 entidades del Distrito remitir un informe detallado de las acciones desarrolladas en el marco de las funciones otorgadas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, ello teniendo en cuenta que hay algunas entidades como las empresas de servicios públicos y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCIBIS, que no reportan información a este respecto por no tener implementada la figura del defensor del ciudadano. En la siguiente tabla, se relacionan las entidades que presentaron o no dicho informe:

*Tabla 1. Relación de presentación del informe por entidad.*

#	Entidad	Presentó Informe
1	Caja de la Vivienda Popular	SI
2	Canal Capital	SI
3	Capital Salud EPS - SAS	SI
4	Concejo de Bogotá	SI
5	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Publico	SI
6	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	SI
7	Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá	NO
8	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	SI
9	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	SI
10	Empresa Metro de Bogotá S.A.	SI
11	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones	SI
12	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	SI
13	Instituto de Desarrollo Urbano	SI
14	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	SI
15	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	SI
16	Instituto Distrital de las Artes	SI
17	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	SI
18	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	SI
19	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	SI
20	Instituto Distrital de Turismo	SI
21	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	SI
22	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	SI
23	Instituto para la Economía Social	SI
24	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	SI
25	Lotería de Bogotá	SI
26	Orquesta Filarmónica de Bogotá	SI
27	Secretaría de Educación del Distrito	SI
28	Secretaría Distrital de Ambiente	SI
29	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	SI
30	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	SI
31	Secretaría Distrital de Gobierno	NO

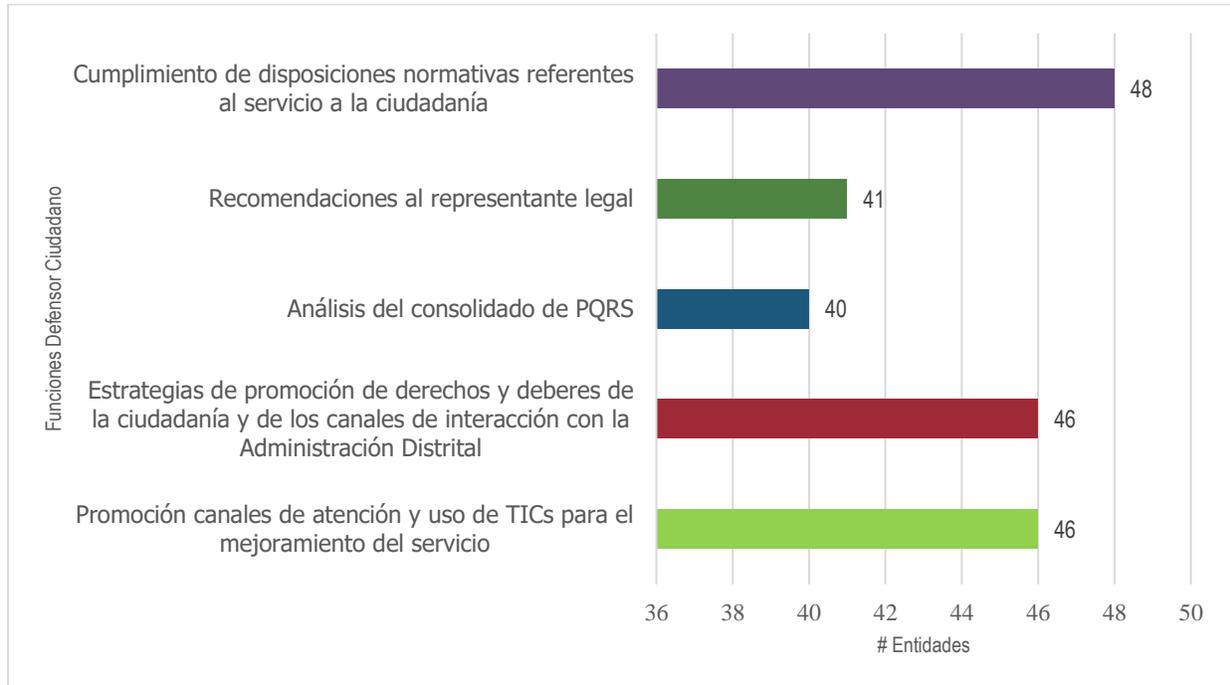
#	Entidad	Presentó Informe
32	Secretaría Distrital de Hacienda	SI
33	Secretaría Distrital de Integración Social	SI
34	Secretaría Distrital de la Mujer	SI
35	Secretaría Distrital de Movilidad	SI
36	Secretaría Distrital de Planeación	SI
37	Secretaría Distrital de Salud	SI
38	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	SI
39	Secretaría Distrital del Hábitat	SI
40	Secretaría General	SI
41	Secretaría Jurídica Distrital	SI
42	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	SI
43	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SI
44	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E	SI
45	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	SI
46	Terminal de Transportes S.A.	SI
47	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	SI
48	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	SI
49	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	SI
50	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	SI
51	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	SI
52	Veeduría Distrital	SI

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital.

### **3. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019**

A continuación, con el fin de hacer seguimiento a la gestión que han realizado los defensores del ciudadano en cada una de las entidades, se analizó la información reportada frente a cada función descrita en el Decreto 847 de 2019, con el propósito de evidenciar su cumplimiento y aporte al fortalecimiento del servicio al ciudadano en las entidades del Distrito.

*Figura 1.* Cumplimiento de funciones del Defensor del Ciudadano



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

### 3.1 Cumplimiento de disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

El Decreto 847 de 2019 señala en el numeral 1 del artículo 14:

*"El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:*

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

A continuación, se evidencian las entidades que reportaron información respecto de las actividades realizadas en cumplimiento de la función descrita anteriormente:

*Tabla 2. Acciones realizadas frente a la función 1*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Secretaría General	**Asesoría a cada una de las áreas y equipos de trabajo con el fin de definir acciones que faciliten la óptima implementación del plan de acción. ** Ejecución proyecto de inversión 7870 servicio a la ciudadanía moderno, eficiente y de calidad.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		<p>** Emisión directiva conjunta 001 de 2021, en la que se imparten pautas para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y 004 de 2021 sobre lineamientos para la atención de peticiones recibidas por redes sociales.</p> <p>** Consolidación del formulario de caracterización de trámites, OPA (Otros procedimientos administrativos) y consulta de información del Distrito Capital.</p>
2	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	<p>** Teniendo en cuenta que, a corte 30 de junio de 2021, de los 6 indicadores de producto en los que el DASCD tiene compromiso en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, ya cumplió tres de ellos, se tienen planteadas las actividades para continuar con el cumplimiento de los indicadores de producto en ejecución, en el segundo semestre de 2021.</p> <p>** A partir de la vigencia 2020 por medio del proyecto de inversión 7567 "Modernización de la Arquitectura institucional del DASCD" se dispusieron los recursos necesarios que ayudarán a brindar un servicio de excelencia a la ciudadanía.</p> <p>** El normograma del Proceso de Atención al Ciudadano fue actualizado el 11 de noviembre de 2020 en lo referente a la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, a nivel Distrito y Nación.</p>
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	<p>** Estrategia "<i>Todos somos atención a la ciudadanía</i>", a través de la cual, han venido articulando los elementos que componen el servicio a la ciudadanía en sus dimensiones técnicas, tecnológicas y normativas, consolidando un modelo innovador de gestión pública y eficiencia administrativa, y así garantizar la implementación y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad.</p> <p>** Solicitud del diseño de piezas informativas sobre los canales de atención y trámites y servicios de la entidad, para ser divulgadas a través de cartelera virtuales del DADEP y en la RED CADE.</p> <p>** Levantamiento de necesidades para mejorar la accesibilidad por parte de poblaciones.</p>
4	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	<p>** Actualmente la entidad tiene como prioridad la simplificación de trámites y procedimientos, canales de atención para facilitar el acceso y el diálogo con la ciudadanía; razón por la cual, actualmente, está en la etapa de modernización y adaptación del portal web y las plataformas de la entidad.</p>
5	Secretaría Distrital de Hacienda	<p>** Se formularon los objetivos estratégicos de la entidad en donde se estableció desde el comité directivo un objetivo orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, que permite articular las actividades de todas las áreas en pro de mejorar los estándares de calidad, calidez y eficiencia en la prestación del servicio.</p> <p>** Suscribió el convenio 4220000-561-2020, cuyo objeto es aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la Secretaría Distrital de</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		Hacienda a los ciudadanos y ciudadanas que hace uso de los diferentes canales de información de la Red CADE, ** Suscribió el contrato N°200454 de 2020 entre la Secretaría Distrital de Hacienda y la Empresa Telefónica de Bogotá ETB, para garantizar canales de atención a la ciudadanía. ** Incorporación en el normograma del sistema de calidad, las diferentes normas que han salido en materia de servicio al ciudadano.
6	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	** Adoptó e implementó el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General.
7	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	**Realizó revisión de los resultados del FURAG - 2020 con el fin de verificar que las acciones incluidas en el plan de acción institucional estuvieran acordes con las necesidades. **El Comité Institucional de gestión y Desempeño aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, con sus respectivos componentes, entre los cuales se encuentra el componente de racionalización de trámites. Dando cumplimiento formuló la estrategia y está en proceso de ejecución.
8	Secretaría Distrital de Planeación	** La entidad estableció una estrategia de Servicio al Ciudadano que recopila, atiende y valora sus necesidades para el período 2021-2024. ** La entidad formuló el proyecto de inversión institucional 7636 - "Fortalecimiento Institucional" que tiene por objetivo. Implementar el Sistema Integrado de Gestión en el marco de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y adecuar la infraestructura para el desempeño de las funciones de la Secretaría y este proyecto asocia recursos para la meta sectorial "Implementar una estrategia de Servicio al Ciudadano que recopile, valore y atienda sus necesidades" ** Adopción del Manual de Servicio a la Ciudadano, documento registrado en el sistema de gestión de la entidad con el código M-IN-007, este manual se realizó de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría General.
9	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	** A través de los pliegos de condiciones de la contratación para el presente año, solicitó a la empresa de vigilancia de la entidad vinculación de dos guardas permanentes con conocimiento en lenguaje de señas para el apoyo, recepción y direccionamiento de la población sorda que visite la Entidad, los cuales se encuentran actualmente prestando este servicio en la plaza de los artesanos. ** En noviembre de 2020, realizó capacitación con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) en como interactuar con una persona con discapacidad visual a los funcionarios de la entidad. ** Publicación en la página web la política pública distrital de atención al ciudadano. <a href="http://www.desarrolloeconomico.gov.co/politica-publica-distrital-atencion-al-ciudadano">http://www.desarrolloeconomico.gov.co/politica-publica-distrital-atencion-al-ciudadano</a>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
10	Instituto para la Economía Social	<p>** Fortaleció el proceso de Servicio al Usuario con la llegada de 6 colaboradores.</p> <p>** Para la vigencia 2020 en la evaluación del FURAG 2020 la política de servicio al ciudadano obtuvo un puntaje de 97,4.</p> <p>** El presupuesto para la vigencia 2021 prevé lo necesario para desarrollar las actividades definidas de atención a la población.</p> <p>** Realizó seguimientos semanales a la oportunidad de las respuestas de PQRS a través de mesas de trabajo con las dependencias de la Entidad.</p> <p>** Adoptó mediante la Resolución 095 de 2021 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor.</p>
11	Instituto Distrital de Turismo	<p>** Dentro del presupuesto programado para el año 2021, se tuvieron en cuenta rubros para el área de servicio a la ciudadanía, en este caso el rubro destinado a prestar servicios profesionales para apoyar al proceso de atención al ciudadano y el convenio con CIDCCA que tiene como objeto aunar esfuerzos entre estas entidades, para promover e implementar los criterios de accesibilidad y diseño universal en la sede del instituto distrital de turismo y los puntos de información turística.</p> <p>** Con el ánimo de implementar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la entidad se incluyeron las siguientes acciones con el objeto de prestar un mejor servicio a la ciudadanía: sensibilización en la mejora de la atención a personas en situación de discapacidad y fortalecer las herramientas para mejorar el Lenguaje Claro en la Entidad.</p>
12	Secretaría de Educación del Distrito	<p>** Promoción para que la ciudadanía acceda al servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría para la recepción de requerimientos ciudadanos, los cuales deben ser atendidos con efectividad, calidad y oportunidad, de manera amable, digna, cálida y transparente en la SED.</p> <p>** Implementó la estrategia del manejo de la cuenta novedadespae@educacionbogota.gov.co por parte de la Dirección de Bienestar Estudiantil – Programa de Alimentación Escolar, quienes realizaron un empalme con el equipo de Servicio al Ciudadano al frente del correo electrónico contactenos@educacionbogota.gov.co desde el mes de abril de 2020, datos que fueron incluidos en los datos mensuales de la operación.</p> <p>** Realizaron mesas de trabajo con la Dirección de Inspección y Vigilancia y con la Dirección de formación Docente para identificar las actividades que se van a realizar para el cumplimiento de la racionalización virtual de los trámites planteados en el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía (PAAC) 2021</p>
13	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	<p>** Durante el primer semestre de 2021 han adelantado diversas acciones del Plan Operativo Anual de la entidad relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		** La estrategia para mejorar el servicio al ciudadano de este año 2021 es un mecanismo de mejora de atención que desarrolló con la publicación de dos videos informativos en el canal de YouTube de la entidad, así como con la capacitación de todos los funcionarios que tienen entre sus funciones la atención de la ciudadanía.
14	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<p>**Desarrollaron planes de Acción 2020 y 2021 en articulación con la PPDSC y el Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 de la Universidad Distrital, se desarrollaron actividades para el cumplimiento de los objetivos establecidos, el cumplimiento de cada objetivo con sus respectivas actividades, se pueden visualizar en mayor detalle, a través de los informes de gestión trimestrales del año 2020 y 2021, dispuestos en: <a href="http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes">http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes</a>.</p> <p>** A través de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera como ordenador del gasto, asignó a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, un total de \$225.624.635 para la vigencia 2020, y \$197.876.970 para el año 2021 a corte junio 30 de 2021, con el fin de cumplir las actividades de servicio a la ciudadanía en la Institución.</p> <p>** En abril de 2021 se proyectó el nuevo reglamento de atención a acciones ciudadanas en la Universidad Distrital, mediante el cual se derogó la Resolución de Rectoría N° 551 de 2012, y se adoptó el reglamento interno de acciones ciudadanas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.</p>
15	Secretaría Distrital de Salud	<p>**En desarrollo de los compromisos adquiridos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía han realizado los reportes pertinentes a los dos últimos trimestres de 2020 y dos primeros trimestres de 2021 donde registraron los avances frente a los productos esperados.</p> <p>** Formuló el Proyecto de Inversión 7750 "Construcción de Confianza, Participación, Datos Abiertos para el Buen Vivir" donde se asignan recursos para el pago de honorarios de contratistas cuyo objeto contractual es prestar apoyo en el registro, análisis y gestión de la información correspondiente a la interposición de peticiones, quejas y reclamos ciudadanos, en el aplicativo Bogotá te escucha.</p> <p>**Está liderando la implementación de la PPDSC, en ese sentido han generado espacios de articulación intrainstitucional, donde participaron los referentes de las 5 dependencias que realizan servicio a la ciudadanía y se priorizaron actividades para ejecutar en el 2021.</p>
16	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	<p>** Dentro de los Planes Operativos anuales y acorde lo presentado y aprobado por la Junta directa se incluyeron metas de la oficina relacionadas con: Satisfacción ciudadana, Atención deshumanizada, Plan de fortalecimiento de competencias e incentivos, Incidencia de la participación ciudadana y rendición de cuentas.</p> <p>**A través de la oficina de desarrollo institucional, encargada de la guía de trámites y servicios, actualizaron los trámites involucrando elementos de racionalización y mejoramiento como el canal de pago</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		PSE a través de la página web, el fortalecimiento de canales web para garantizar la interposición de peticiones ciudadanas durante la pandemia.
17	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<p>** Realizaron capacitaciones a los informadores y al equipo de trabajo social con temáticas de Gestión del riesgo, ruta de discapacidad y con instituciones externas.</p> <p>** Desarrollaron capacitaciones en demanda inducida de acuerdo al Resolución 3280, comunicación no verbal y logros de la oficina PCSC al principio del año 2021.</p> <p>** Durante el año 2020 continuaron con las adecuaciones en infraestructura que requirieron las Unidades de Servicios y reorganizaron algunos servicios para la prestación de los servicios.</p> <p>** La PPDSC durante el año 2021 contó con unos ajustes desde su formulación y estableció líneas y objetivos donde se incluyó el enfoque diferencial.</p> <p>** Realizó la proyección en el plan de adquisiciones para las vigencia 2020 y 2021 donde se fortaleció la operación de la entidad con infraestructura física, con la construcción de los nuevos centros de atención de Manuela Beltrán, Usme y la Unidad de Meissen.</p>
18	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E	<p>** Elaboró un plan de acción con metas e indicadores de cumplimiento.</p> <p>** Realizaron jornadas de capacitación con el talento humano de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano; algunas de las temáticas abordadas fueron: Enfoque diferencial, Sistema único de Acreditación (SUA), manejo de paciente agresivo e interrupción voluntaria del embarazo, rutas de atención, sistema si cuéntanos Bogotá y charlas en salas de espera.</p>
19	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	<p>**Durante el 2020 y el 2021 ha realizado la suscripción de Convenios Interadministrativos con la Secretaría Distrital de Salud que aportan presupuesto a las actividades propias de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.</p> <p>**Dentro del Plan Operativo Anual (POA) incorporó para el año 2021 un indicador denominado: Porcentaje de cumplimiento del plan de acción anual, en el marco de la Política Publica Distrital de Servicio al Ciudadano en la Subred Centro Oriente</p>
20	Capital Salud EPS-S SAS	<p>** Programó anualmente el presupuesto correspondiente para las diferentes áreas, entre ellas atención al usuario.</p> <p>** Creó la estrategia de capacitación e información a la población afiliada bajo un modelo educativo basado en tres EJES (control social, promoción de la salud y SGSSS) con énfasis en la permanente socialización de los deberes y derechos, normatividad en el sistema general de seguridad social y temas de interés en salud pública.</p> <p>** Desde participación social de manera mensual programaron y ejecutaron charlas en los Puntos de atención al Usuario y otros espacios comunitarios con afiliados, donde se socializaron temas relacionados con normatividad vigente, Decreto 1757/1994, entrega y</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		explicación de la carta de derechos y deberes, página web, puntos de atención y dispensación de medicamentos, portafolio de servicios y mecanismos de participación social tanto a nivel local como Distrital y Nacional.
21	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	<p><b>**Realizó seguimiento al cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, verificando que la entidad cumpliera con el reporte solicitado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en los tiempos establecidos.</b></p> <p><b>**Gestionaron los recursos necesarios para la adecuación y creación de 5 puntos de atención presencial para la atención a la ciudadanía en la Sede Calle 61, Calle 63, Distrito Joven, Calle 15 (serendipia), la Unidad de Protección Integral Bosa y para la implementación de la línea WhatsApp +57 1 2112287</b></p> <p><b>**Verificaron las acciones del plan de acción de Atención a la Ciudadanía, incluyeron metas del plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</b></p> <p><b>** Verifico la modificación y creación de documentos del área de atención a la ciudadanía acorde con lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</b></p> <p><b>**Realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento del proceso de atención a la ciudadanía en pro de la mejora de la atención a la ciudadanía de la entidad.</b></p>
22	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	<p><b>** Cuenta con un punto de atención habilitado para personas con discapacidad física y talla baja, dispuesto con equipos de cómputo para su uso. De igual manera, señalización en lenguaje braille, que permite la identificación por parte de personas con discapacidad visual. La página web está habilitada para personas con baja visión o daltonismo.</b></p> <p><b>** Ha adelantado un análisis de suficiencia del talento humano, lo cual ha permitido fortalecer el equipo de personas que permita atender las diferentes actividades del proceso de relación con la ciudadanía.</b></p> <p><b>** Está ajustando la guía de caracterización para los procesos misionales en compañía de la Oficina Asesora de Planeación.</b></p> <p><b>Han adelantado reuniones con el acompañamiento de la Oficina de Tecnologías de la Información con el fin de identificar procesos y actividades posibles de racionalización. De igual manera, se construyó el inventario de trámites y servicios para lograr la articulación en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y la Guía de Trámites.</b></p>
23	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	<p><b>** En el último trimestre de cada vigencia fiscal, el Defensor del Ciudadano solicita a la Subdirección Administrativa y Financiera el presupuesto necesario para que sea incluido en el Plan Anual de Adquisiciones del año siguiente y poder contar con los recursos para</b></p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		<p>el personal necesario con el fin de adelantar las diferentes tareas y compromisos adquiridos.</p> <p>** De acuerdo con la normatividad en materia de servicio a la ciudadanía, el Instituto cuenta con el Manual de Servicio a la Ciudadanía, Carta de trato digno (derechos y deberes de los ciudadanos, deberes de la entidad y canales de atención para la ciudadanía), Resolución Interna de manejo de las PQRS, procedimiento y formatos actualizados a diciembre de 2020</p>
24	Orquesta Filarmónica de Bogotá	<p>** La Entidad cuenta con tres procedimientos, dos políticas, un plan y una encuesta de satisfacción a usuarios. Además, se evidenció su participación como proceso al contar con un plan de acción, indicadores y riesgos y el PAAC.</p> <p>** Creación del protocolo Plan Piloto: Sistema de Servicio al Ciudadano de la Orquesta Filarmónica de Bogotá.</p> <p>** Al revisar el informe Medición Satisfacción Usuarios se evidenció que los ciudadanos que interactuaron con el proceso de Atención al Ciudadano se encuentran satisfechos con la prestación del servicio. Cabe resaltar que para este el II semestre de 2020, la medición se habilitó también para los canales digitales y telefónicos, a través de una encuesta virtual en Google Forms, además de las físicas.</p>
25	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	<p>** Continuó con el uso de la plataforma "A un click del Patrimonio" y realizaron sesiones para definición del cronograma para la actualización y mejora de esta, de acuerdo a las necesidades de racionalización de trámites.</p> <p>** Realizó actualización de los protocolos de atención con enfoque diferencial y las modificaciones requeridas por la Directiva 004 del 25 de mayo de 2021. De igual manera, realizó una campaña de actualización de la Promesa de valor del servicio que se encuentra actualizada y publicada en la página web del IDPC.</p> <p>** Han realizado proceso de cualificación en temas como: Control social a la gestión pública, enfoque diferencial, poblacional y territorial, comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía, datos abiertos, entre otros.</p> <p>** Participación en las reuniones periódicas de articulación institucional de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.</p>
26	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	<p>** Emisión de alertas periódicas para prever el vencimiento normativo de los requerimientos recibidos de la ciudadanía.</p> <p>** Divulgación del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>** Realizó un taller de lenguaje claro y un taller de lengua de señas permitiendo así la cualificación de algunos servidores de la entidad en temas directos de servicio.</p> <p>** Desarrollaron las acciones del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía adoptado el 31 de enero de 2020</p> <p>** En la implementación de la PPDSC de los 5 indicadores de producto en los que la entidad tiene compromiso en el Plan de Acción de la PPDSC, ya cumplió dos de ellos y, por otro lado, las actividades</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		planeadas para los tres indicadores restantes serán ejecutados en el segundo semestre del 2021.
27	Instituto Distrital de las Artes	<p>** Actualizó toda la plataforma estratégica y allí incorporó un objetivo orientado al mejoramiento del Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>** Inició todo el proceso de dialogo con la Secretaría General a finales de la vigencia 2020 en donde explicó la importancia del Acuerdo para que IDARTES hiciera parte del SuperCADE virtual con sus trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA.</p> <p>** En lo que tiene que ver con la atención de personas con discapacidad auditiva, adquirió en 2020 tabletas que facilitan la interacción con personas sordo mudas.</p> <p>** En relación con los trámites, actualmente la Entidad trabaja en la inscripción de un nuevo trámite que es el permiso para el aprovechamiento económico del espacio público -PAES, el cual es usado por los artistas que trabajan sobre la carrera séptima.</p>
28	Canal Capital	<p>** Caracterización de usuarios.</p> <p>** Seguimiento continuo a las peticiones remitidas a las diferentes áreas y resolución de las mismas en el menor tiempo posible, a pesar de la ampliación de los términos dados por el Decreto 491 de 2020. Con esto se aporta al cumplimiento de los términos establecidos por la Ley, garantizando además calidad, calidez, coherencia y oportunidad en las respuestas dadas a la ciudadanía.</p> <p>**Articulación y actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía y de la Carta de Trato Digno</p> <p>** Aprobación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.</p>
29	Secretaría Distrital de Ambiente	<p>** Veló por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la PPDSC, dando cumplimiento a esta con la gestión de los indicadores mensuales, plan de acción, formatos de monitoreo de los agentes de servicio, autoevaluaciones mensuales, racionalización de trámites, informes mensuales y seguimiento de las PQRFS, adelantos en estrategias de comunicación con la ciudadanía, capacitaciones y cualificación a los agentes de servicio, participación a las comisiones intersectoriales, seguimientos a los 9 puntos en lo que hace presencia la Secretaría Distrital de Ambiente, entre otros.</p>
30	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	<p>** Expedición de la Resolución 150 "Política Institucional de Atención al Ciudadano".</p> <p>** Elaboración del Plan de Acción con sustento de los procesos misionales y de apoyo, y a partir de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de la Entidad. Creación del Proceso de Apoyo de Servicio al Ciudadano a formalizar en el mes de agosto de 2021.</p> <p>** El presupuesto destinado al área de Servicio a la Ciudadanía del Jardín Botánico de Bogotá, está representado en los recursos financieros asignados al pago de honorarios del grupo de atención al ciudadano en la Entidad.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		<p>** Elaboraron y publicaron los informes de gestión en el marco del Decreto 103 del 2011 y la Ley 1712 de 2014.</p> <p>** Para la vigencia 2020, fueron racionalizadas cuatro (4) OPA´s<sup>1</sup> con cinco (5) acciones de mejora, a las cuales la oficina asesora de planeación, de acuerdo a su competencia, realizó seguimiento a través del Componente 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2020 y en la plataforma Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.</p>
31	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	<p>** Expedición de la Resolución 418 de 17 de diciembre de 2020, con la cual se alinearon los instrumentos de planeación de la Entidad con la PPDSC.</p> <p>** Realizó la vinculación al SuperCADE Virtual.</p> <p>** Realizó la adopción del nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá</p> <p>** Se capacitó en lengua de Señas Colombiana y adelantó la ejecución del Servicio de Interpretación de Lengua de Señas Colombiana para el servicio a la ciudadanía.</p>
32	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	<p>** Durante el año 2021, avanzó en la implementación de la PPDSC, bajo el acompañamiento constante del Defensor del ciudadano; de tal manera que se adoptó la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la cual ubica al ciudadano en el marco de la gestión pública y adopta las líneas estrategias y transversales de la PPDSC.</p>
33	Secretaría Distrital de Movilidad	<p>** Creó el Protocolo para la implementación de la Figura del Defensor del Ciudadano en la SDM V.1.0, el cual está asociado al PM04-M01 Manual de Servicio a la Ciudadanía. Este protocolo proporciona información básica sobre buenas formas de la atención, desarrollando en todo momento las pautas del buen servicio, esclareciendo el decálogo de atención y creando continuamente el principio de "Servir", indispensable para lograr la satisfacción de los ciudadanos de la Entidad.</p>
34	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<p>**En el mes de abril de 2021 realizó taller de "Producción de Textos" en materia de Lenguaje claro, dirigido al personal encargado de proyectar respuestas a las peticiones.</p> <p>**Remitieron las Encuestas de Satisfacción Ciudadana como mecanismo para la medición de la percepción ciudadana frente al servicio que presta la Entidad.</p> <p>**Para el año 2020 y 2021 cuenta con el proyecto de inversión 7859 con el cual llevó a cabo el seguimiento continuo a los recursos destinados para la implementación del sistema web services, que</p>

<sup>1</sup> OPA: Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Tomado de:

[https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/36162/trmites\\_opas\\_y\\_servicios/](https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/36162/trmites_opas_y_servicios/)

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		<p>articula el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te Escucha" y el sistema de Gestión documental Orfeo.</p> <p>**Actualizó el Manual de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor APIC-MA-001 V4 de 31/12/2020.</p> <p>**Actualizó la resolución 484 de 2020 por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ante la UAERMV.</p>
35	Instituto de Desarrollo Urbano	<p>** La entidad tiene adoptados los manuales, instructivos, planes y documentos que permiten implementar, hacer seguimiento y evaluar el servicio a la ciudadanía, de igual forma participa del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, donde trimestralmente envía a la Secretaría General, el seguimiento respecto al cumplimiento de los productos establecidos en el Plan de Acción de la mencionada Política.</p> <p>** La entidad desarrollo el "Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición" - MGSC versión 5, por medio del cual organiza de manera uniforme los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio, presentar una queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través de los canales de atención al ciudadano dispuestos para ello.</p>
36	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	<p>** La Defensoría del Ciudadano participó de manera conjunta con el equipo del atención al ciudadano en el plan de trabajo denominado "Plan Padrino", brindando acompañamiento y orientación en trámite de las peticiones a las Direcciones Técnicas de la Entidad de: Seguridad, BRT, Subgerencias Técnica y de Servicios, se realizó seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la entidad por los diferentes canales de atención.</p> <p>** Conformó una mesa de trabajo en el mes marzo del año 2021 con la participación de Recaudo Bogotá S.A.S., y atención al ciudadano, en el cual se realizan de manera bimensual el análisis de las PQRS sobre el comportamiento del personal del Concesionario que ingresan a las plataformas de Bogotá te Escucha y CRM, estableciendo planes de mejoras si a ello hubiera lugar.</p>
37	Empresa Metro de Bogotá S.A.	<p>** Han verificado y promovido la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada. De igual forma, la socialización en la página web de la ampliación de los términos de ley para responder a las PQRS ciudadanas, según lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020.</p> <p>** En cuanto a la asignación presupuestal, se garantizó la programación, en su presupuesto anual de 2020 y 2021, de los recursos necesarios para la atención a la ciudadanía, en el área de gestión de Peticiones, quejas y reclamos – PQRS-, bajo el liderazgo de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		** Igualmente, en el Plan de Acción Institucional Integrado – PAII-2020 y 2021 se promovieron actividades alineadas con la política de servicio al ciudadano, a las cuales se les hace seguimiento y se establecen planes de mejoramiento que permitan la mejora continua del proceso.
38	Secretaría Distrital del Hábitat	<p>** Proyectaron un procedimiento de Servicio al Ciudadano con enfoque transversal en la Entidad.</p> <p>** Realizar acciones de articulación interna para implementar la gestión de servicio en los procesos de las Subsecretarías.</p> <p>** Formuló el Plan Estratégico Sectorial de Participación Ciudadana - PESPC, como un instrumento que se convierte en la ruta que armoniza las acciones en materia de participación de los planes, programas y proyectos de las entidades que conforman el Sector Hábitat, para mejorar el diálogo con sus grupos de interés y permitirles ejercer plenamente su derecho a participar e incidir en la toma de decisiones del sector.</p> <p>** Dentro del Plan de Acción de la Secretaría para la vigencia 2021, promovieron y aprobaron planes relacionados con planeación institucional y servicio al ciudadano en concordancia con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía para la ejecución de las metas de la entidad.</p>
39	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	<p>**Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual.</p> <p>** Inclusión dentro del Plan de Acción Institucional – PAI de interfaz entre SDQS y ORFEO e implementación de la encuesta de satisfacción y percepción por el canal telefónico.</p>
40	Caja de Vivienda Popular	<p>** Creación del instructivo sobre el desarrollo de la estrategia de divulgación sobre la gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP</p> <p>** Realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento del proceso de Servicio al Ciudadano</p> <p>** Elaboró el informe final sobre los resultados de la medición de la satisfacción vigencia 2020 de los beneficiarios de los programas misionales de la entidad.</p> <p>** Dentro de la programación del presupuesto anual, se garantizaron los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía, especialmente en lo relacionado con la contratación de personal de apoyo.</p> <p>** Actualización del normograma de servicio al ciudadano, con corte a 31 de marzo del 2021. Adicionalmente generaron modificaciones en los procedimientos internos de servicio a la ciudadanía.</p>
41	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	** Elaboró y actualizó el Protocolo de Atención al Ciudadano, Caracterización Atención al Ciudadano, Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - derechos de petición, Encuesta de Satisfacción del Cliente y del Ciudadano, adicionalmente

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		<p>en el marco de la pandemia. han implementado protocolos de bioseguridad que garanticen la prestación del servicio a los ciudadanos.</p> <p>** Participación en los nodos intersectoriales y sectoriales de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.</p> <p>** Para garantizar la continuidad de la gestión de la empresa y la prestación de los servicios a la ciudadanía y grupos de interés, la Subgerencia de Gestión Corporativa, generó lineamientos, herramientas y canales para mantener una oportuna atención y comunicación, entre ellas.</p> <p>** Gestionaron los recursos para el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa de los Puntos de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, para lograr que la oficina de atención a la ciudadanía. garantice el acceso y disposición a todos los ciudadanos.</p>
42	Secretaría Distrital de la Mujer	** Elaboró informes de PQRS.
43	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<p>**Mesas de trabajo junto con los equipos de trabajo de las diferentes dependencias de la entidad con el propósito de identificar los servicios ofrecidos de cara a la ciudadanía, la información proporcionada en página web y en la guía de trámites y servicios.</p> <p>** Fortalecimiento de la atención virtual durante los periodos de aislamiento, disponiendo de líneas de atención celulares, correos electrónicos, chat virtual y teleconferencias.</p> <p>** Estrategia que evalúa la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios.</p> <p>** Actualización de documentos propios del proceso de atención y servicio al ciudadano.</p>
44	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	<p>** Realizó una evaluación a la calidad en la prestación del servicio de la ciudadanía durante los primeros meses de 2021.</p> <p>** Adelantó revisión de las normas que dan directrices para garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía, tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, durante el proceso se identifican y definen acciones de mejora en el servicio de la entidad.</p> <p>**Dentro del presupuesto anual de la Subdirección de Gestión Corporativa se destina anualmente un presupuesto de \$710.050.000 para la contratación de talento humano para el equipo de servicio a la ciudadanía.</p> <p>** Desde la defensoría de la ciudadanía definieron junto con el equipo de servicio a la ciudadanía, las acciones para ser incluidas en el Plan de Lucha Contra la Corrupción de la entidad 2020 y 2021.</p>
45	Secretaría Jurídica Distrital	** Articularon los compromisos de la PPDSC con las acciones contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, así

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		mismo se construyó y ejecutó el PAAC atendiendo las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. ** Vale señalar que el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General fue adoptado por la Secretaría Jurídica Distrital mediante la Resolución No. 249 del 29 de diciembre de 2020.
46	Terminal de Transportes S.A.	** Durante el primer semestre de 2021 basada en la información extraída de los reportes de PQRS del 2020 y bajo la normativa vigente, trabajó en la instauración de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto Distrital 197 de 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con la que se busca mejorar la experiencia del ciudadano atendiendo a toda la población en general sin excepción.
47	Concejo de Bogotá	** Recomendaciones, tendientes a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a la ciudadanía. ** Creó un correo institucional para la recepción de la correspondencia en la entidad.
48	Veeduría Distrital	** Durante el primer semestre de 2021 actualizó el normograma, de conformidad con los lineamientos de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. ** La sede ubicada en Carrera 7 #26-20 piso 34, se encuentra en el centro de la ciudad con fácil acceso para la ciudadanía y facilidad de transporte público. La sede cuenta con rampas de acceso para personas en condición de discapacidad física, ascensores y atención preferencial para niños, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y personas en condición de discapacidad.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del periodo julio 2020 a junio 2021 de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales.

\*\* En esta tabla se encuentran relacionadas solamente las entidades que reportaron actividades frente a esta función.

Se pudo evidenciar que las entidades siguen trabajando en la implementación de acciones que permiten dar cumplimiento a la PPDSC, articulando sus planes de acción, mejorando los canales de atención, cualificando sus equipos de trabajo y participando en las diferentes estrategias de fortalecimiento que ofrecen otras entidades del Distrito, logrando así el mejoramiento en la prestación del servicio que se brinda a la ciudadanía.

También es importante resaltar, que la expedición del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., ha brindado cierto grado de claridad a los Defensores de la Ciudadanía, a la hora de ejercer y plasmar su gestión, por lo que para el segundo semestre de 2021, se espera un informe más enfocado en las funciones contempladas en el Decreto 847 de 2019 y no de las áreas de servicio al ciudadano, pues aún las diferentes actividades reportadas corresponden en

su mayoría a la labor que desde estas áreas se desarrollan en el marco de los planes de acción previstos por cada una de ellas.

### 3.2 Recomendaciones al representante legal

El Decreto 847 de 2019 señala en el numeral 2 del artículo 14:

*"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"*

A continuación, se da a conocer las entidades que reportaron información respecto de las actividades realizadas en cumplimiento de la función descrita anteriormente:

*Tabla 3. Acciones realizadas frente a la función 2.*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	** Seguimiento a la asignación de recursos a las entidades que hacen parte de la PPDSC. ** Propuesta técnica para creación de la oficina de relacionamiento con la ciudadanía, en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020.
2	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	** En el segundo semestre de 2020 enviaron aportes y observaciones para la actualización del Manual de Gestión de peticiones ciudadanas versión 4 a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. ** Dando cumplimiento a los lineamientos del Defensor de la Ciudadanía del DASCID identificaron las siguientes oportunidades de mejora para la prestación del servicio a la ciudadanía: Creación del sistema de asignación de turnos para el canal presencial, realizar campaña para recordar protocolos de atención por el Canal telefónico, Inclusión en señalética de la entidad el sistema braille e interpretación en lengua de señas y Publicación de bioprotocolos de seguridad contra el Covid 19 en el canal presencial de la entidad.
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	** Entre las recomendaciones presentadas, se destaca la necesidad del fortalecimiento del equipo de Servicio a la Ciudadanía, sus competencias y habilidades para atender y gestionar las peticiones de los usuarios y de la ciudadanía y la socialización de los protocolos de atención como una guía en la que se incluyen las orientaciones básicas y los métodos, para la atención al ciudadano en la Entidad a través de los diferentes canales de atención ** Se realizaron 7 presentaciones por el Defensor de la Ciudadanía, en las cuales exhibió desde varios puntos de vista, la administración dada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha por parte de las diferentes dependencias de la Entidad; insumos que facilitan la realización de análisis sobre el manejo de las peticiones

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		presentadas por la ciudadanía, así como la utilización de los canales de atención y la oportunidad en la respuesta de PQRS.
4	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	** Se tiene en cuenta las observaciones realizadas mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el reporte de seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía por la entidad a través del sistema Bogotá Te Escucha, socializó a las dependencias el reporte y se desarrollan actividades como mesas de trabajo, capacitaciones y planes de mejoramiento a aquellos procesos que presentaron observaciones en el mes, con el fin se atiendan con calidad y oportunidad las peticiones ciudadanas.
5	Secretaría Distrital de Hacienda	** Producto de los seguimientos a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones generaron con las áreas alertas sobre la radicación de las líneas en la Subdirección de Asuntos Contractuales 2021, para garantizar el cumplimiento de la ejecución presupuestal relacionada con los temas de atención al ciudadano. ** La Defensora del Ciudadano lidera las mesas de trabajo quincenales en las que se revisan boletines de seguimiento con los indicadores de gestión de las PQRS a fin que las áreas partícipes adelanten las acciones correspondientes de trámite o respuesta. ** En el marco de las mesas de trabajo quincenales a las acciones de implementación de PPDS; la Defensora del Ciudadano se propuso como objetivo realizar una medición y seguimiento a la atención prestada a los ciudadanos, es por ello que en esta se presentan indicadores de los diferentes canales de atención.
6	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	**Realizaron reuniones con el equipo de la Gerencia de Comercialización y Atención al con el fin de conocer todo el proceso de servicio al ciudadano en la UAECD, así como el estado de las PQRS, normatividad, manual de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. **Realizan informes bimensuales consolidados de las PQRS que presenta la ciudadanía y el análisis de los mismos con el fin de hacer recomendaciones.
7	Secretaría Distrital de Planeación	** Para la vigencia 2020 y 2021 previeron recursos especialmente para lo relacionado con las acciones de desarrollo tecnológico para lograr la Interoperabilidad de la Herramienta Bogotá Te Escucha y el sistema documental de la entidad (Sistema de Información de Procesos Automáticos – SIPA) ** Desde la Dirección de Servicio al ciudadano han presentado informes de PQRSF PQRS a la Dirección de Planeación para presentar en el Comité de Gestión y Desempeño, donde se realizan recomendaciones sobre el particular. ** La entidad con base en el estudio de Satisfacción de los diferentes canales de atención realizada en el 2019, formuló la meta sectorial Implementar una Estrategia de Servicio al Ciudadano que Recopila, Valora y Atiende sus Necesidades.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
8	Instituto para la Economía Social	** Como resultado de las recomendaciones realizadas, adoptó mediante resolución 336 de 2020 "la Ruta de Atención Integral al ciudadano del Instituto para la Economía Social — IPES" como Documento Estratégico 050 Modelo de Ruta de Atención Integral al Ciudadano.
9	Instituto Distrital de Turismo	** Con el fin de garantizar la accesibilidad en los Puntos de Información Turística (PIT), se hizo la recomendación a la Subdirección de Promoción y Mercadeo, área encargada de los mismos, de implementar la infraestructura física dentro de estos puntos e instalar la señalización adecuada permitiendo que sean accesibles para todos los ciudadanos sin distinción. Logró instalar counters de 80CM y 90CM de alto para facilitar comunicación con personas de baja estatura y en silla de ruedas, espacio amplio y sin obstáculos para el ingreso y rotación de silla de ruedas, señalización de los horarios en varios idiomas, braille y lengua de señas y sillas que cumplen con las especificaciones de ICONTEC para espacios de espera. ** Cada mes y después de revisado el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Bogotá te Escucha, realiza un análisis de los resultados arrojados por el mismo y le recuerda a cada una de las áreas que dan respuesta a los requerimientos, los criterios que deben tener en cuenta al momento de responder a la ciudadanía.
10	Secretaría de Educación del Distrito	** Con el objetivo de socializar con el personal de la entidad y fortalecer la adecuada implementación de la gestión de peticiones ciudadanas, desde el Plan Padrino de la Oficina de Servicio al Ciudadano en colaboración con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, ha desarrollado la campaña de comunicación y divulgación llamada "Ponte en los zapatos del Otro" ** El Defensor Ciudadano, realiza recomendaciones especialmente en temas del verificar y actuar, que permite generar acciones de mejora y retroalimentar las condiciones en la prestación del servicio, procedimientos como la evaluación de la satisfacción y el desarrollo de monitoreo y reconocimiento de los funcionarios permitió llevar a cabo mecanismos de mejora que impactan finalmente en la percepción de la entidad en la ciudadanía.
11	Instituto Distrital para la Investigación y el Desarrollo Pedagógico	** Como recomendación para el cumplimiento del Plan de Acción de la Política implementó un seguimiento semanal de respuesta de las PQRS en el que se recuerda, mediante una comunicación enviada por correo electrónico todos los lunes, sobre las PQRS que están pendientes de respuesta y su fecha de vencimiento. ** Mensualmente el defensor de la ciudadanía recibe el informe de seguimiento y calidad del servicio prestado en solicitudes de información y PQRS. Con esta información, en las reuniones del equipo de trabajo se plantean estrategias y recomendaciones para la mejora del servicio.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
12	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<p>** En el mes de septiembre 2020, presentó a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la proyección del Plan de Acción para la siguiente anualidad, en el cual se presentan las actividades que se plantean desarrollar en la siguiente vigencia y el presupuesto que se requeriría para ejecutar cada una de estas.</p> <p>** La oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano desde el segundo semestre de 2020 es formalmente integrante del Comité de Derechos Humanos, desde la primera sesión, esta oficina ha participado activamente en cada una de las 17 sesiones llevadas a cabo a corte 30 de junio de 2021, durante este periodo, la OQRAC ha realizado diversas recomendaciones en el diagnóstico de la situación actual de derechos humanos en la Institución, con el fin de formular la política de derechos humanos y desarrollar el sistema y el observatorio de derechos humanos en la Institución.</p>
13	Secretaría Distrital de Salud	<p>** Realizaron modificaciones al protocolo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, las cuales obedecen especialmente al estado de emergencia sanitaria por la pandemia por COVID- 19.</p> <p>** En el año 2020 realizó el "Primer Intercambio Distrital de Experiencias en Servicio a la Ciudadanía en Salud" con la participación de actores privados y públicos.</p>
14	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	<p>** Definieron los espacios de rendición de cuentas y los espacios de diálogos con la gerencia a través de los cuales se busca que la ciudadanía y las formas de participación (JAC, Asociaciones y COPACOS, entre otros) interactúen con la gerencia y equipos directivos a fin de socializar sus observaciones y recomendaciones y solicitar las acciones preventivas o de mejoramiento a que haya lugar con el fin de cumplir con las actividades del plan de acción de la política.</p> <p>** Con la oficina de desarrollo institucional como líder del tema, se participa en las mesas de análisis e identificación de riesgos, convocadas por ella y se definen los riesgos, acorde a las directrices y requerimientos definidos en el mapa de riesgos. Adicionalmente se realiza presentación periódica de informe a la Junta directiva; máximo órgano de dirección de la entidad, del informe de Quejas y peticiones.</p>
15	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<p>** Para las vigencias 2020 y 2021 realizó seguimiento desde la primera línea de defensa implementando las actividades de control y generando la evaluación desde el proceso a su vez por la segunda línea de defensa de acuerdo a los soportes enviados por el proceso de servicio a la ciudadanía, teniendo como resultado la no materialización de los riesgos.</p>
16	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E	<p>** Han promovido 12 encuentros entre las diferentes formas de participación y usuarios en general con la Gerencia de la Subred Sur Occidente, con el objetivo de generar espacios de interacción y solución a las necesidades de los usuarios de los servicios y se hace seguimiento y control a los compromisos adquiridos.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		** Realiza seguimiento continuo a las diferentes dependencias de la entidad, generando alertas, las cuales son comunicadas a las instancias directivas como la Subgerencia de Prestación de Servicios, la Subgerencia Corporativa, la Oficina de Calidad, el Equipo de Humanización, la Dirección de Talento Humano, entre otros.
17	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	**Durante esta vigencia la figura del Defensor del ciudadano ha servido de canal para que las recomendaciones y aportes de los ciudadanos lleguen a las instancias del alto nivel directivo con planes de acción desde la participación en las Juntas Asesoras Comunitarias conformadas en cada localidad. **Se encuentra normalizado el instructivo Aplicación y Verificación de Encuestas de Satisfacción MI-SP-IT-04, cuyo objetivo es brindar direccionamiento y seguimiento a la aplicación de instrumentos de medición de calidad de la atención en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización.
18	Capital Salud EPS-S SAS	** Realiza la medición de la satisfacción de los afiliados a Capital Salud, hasta la implementación y seguimiento a los planes de acción definidos para garantizar la mejora continua. ** Gestión de PQRD de las Sucursales Bogotá y Meta del área de Servicio al Cliente; durante el ciclo de recepción, gestión, monitoreo, identificación de causas por las cuales se generan las PQRD e implementación de acciones de mejora, así mismo la generación de informes frente al comportamiento de las PQRD que incluyen las recomendaciones correspondientes.
19	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	** Propuso al comité directivo la necesidad de crear los puntos de atención a la ciudadanía y el WhatsApp de la entidad para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía. ** Presentó ante el comité directivo los inconvenientes encontrados en la gestión de peticiones ciudadanas por parte de las diferentes dependencias de la entidad en cuanto a respuesta oportuna, calidad y coherencia para lo cual se dieron recomendaciones con el fin de no seguir incurriendo en los errores. ** Solicitó la creación de piezas gráficas en donde se dan a conocer los derechos de la ciudadanía, las cuales fueron enviadas a todos los correos de los servidores del Instituto. ** Solicitó al área misional (Subdirección Operativa de Métodos Educativos) incorporar en sus eventos con la ciudadanía al proceso de atención a la ciudadanía para que apoyen la divulgación de los servicios del Instituto.
20	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	** Adelantaron reuniones con la Dirección Corporativa, con el fin de realizar un análisis sobre la suficiencia del talento humano, de igual manera realizó reunión con todas las áreas para validar el diagnóstico de canales utilizados por éstas y lograr la unificación de los mismos. ** Han realizado reuniones con la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI y el Grupo de Servicios Administrativos, con el fin

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		de lograr implementar la política multicanal, evitando el riesgo de incumplimientos en la respuesta e incoherencia cuando se presentan múltiples respuestas. De igual manera, elaboraron documentos tipo con el fin de posicionar la imagen institucional y la respuesta entidad – ciudadano.
21	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	** Se ha solicitado al competente, los recursos financieros suficientes para realizar las adecuaciones pertinentes en materia de accesibilidad en el punto de atención al ciudadano.
22	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	** De forma mensual, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía y con el apoyo del Defensor realiza monitoreo permanente de la efectividad de las actividades y controles y aplican de forma trimestral indicadores de satisfacción y de oportunidad de las respuestas de PQRS, que sirven como insumo en la elaboración y diseño de las políticas y de los proyectos institucionales que tienen como eje principal al ciudadano.
23	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	** Por recomendación implementó la Oficina Virtual de Correspondencia, con canales de acceso a través de llamada telefónica, portal web y correo electrónico para la recepción y envío de correspondencia y a través de video llamada por Google Meet para promover las visitas a la oficina de atención al ciudadano, sin necesidad de desplazamientos. ** El Defensor recomendó la adecuación de la página web para la atención de personas en condición de discapacidad. Para lo cual, se diseñó la ficha técnica con la que se solicitarán cotizaciones y se realizará el estudio de mercado.
24	Instituto Distrital de las Artes	** Toda la información que se recoge en los informes, además de ser publicada en el link de transparencia de la página principal, es socializada con la Subdirección Administrativa quien a su vez socializa la misma con el comité directivo. Producto de este ejercicio periódicamente se invita al área de servicio a la ciudadanía para exponer los aspectos más relevantes y que deban ser de atención para mejorar el servicio que presta la entidad.
25	Canal Capital	** Realización semestral del informe de satisfacción de los usuarios según los resultados de la encuesta de satisfacción en el que se emiten las recomendaciones correspondientes.
26	Secretaría Distrital de Ambiente	** Realizan recomendaciones de acuerdo a los reportes que remite la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, sobre la calidad y oportunidad de las respuestas, enviando memorando interno a las áreas que requieren observaciones, con copia a la Oficina de Control Interno. ** Recomendó la activación de la asistencia y participación a las Ferias de Servicio convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, para que se promueva y se garantice la interacción directa con la ciudadanía, lo cual se retomó para el 2 trimestre de la vigencia 2021.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
27	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	<p>** La Defensora del Ciudadano participa en el comité de desempeño institucional MIPG de la entidad, en el cual se realizan entre otras, la revisión, evaluación y aprobación de planes, procesos, procedimientos e informes de las gestiones institucionales que involucran a la ciudadanía y que contribuyen a fortalecer la confianza en la Entidad.</p> <p>** Durante el primer semestre de la vigencia 2021 realizaron 5 memorandos con radicados No. 2021IE1042, 2021IE1202, 2021IE1498, 2021IE2079 y 2021IE2129, remitidos a las diferentes dependencias competentes, mediante los cuales se les requirió informe de las actuaciones realizadas, a fin de garantizar la calidad y oportunidad en la atención y respuesta de las peticiones de la ciudadanía, en el marco de lo establecido por la normatividad vigente y velando por fortalecer el servicio a la ciudadanía de la entidad.</p>
28	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	<p>** Durante el periodo reportado realizó el seguimiento a las peticiones allegadas al Instituto y se formularon las recomendaciones para la adecuada gestión de las mismas, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>** De manera mensual reporta en la página Web de la entidad, los informes de seguimiento a la oportunidad como parte de transparencia y acceso a la información.</p> <p>** Realizaron mesas de trabajo mensuales con los líderes de proceso para adelantar seguimiento a las acciones de mejora del plan interno para atención de PQRS en el Instituto.</p>
29	Secretaría Distrital de Movilidad	<p>** Realizan recomendaciones y hacen gestiones frente a la gestión de las PQRS que no se atienden en los términos establecidos por la Leyes, por los contenidos poco claros o que no dan respuesta de fondo a las solicitudes y por supuesto por las quejas (contra los servidores públicos) y reclamos (contra la prestación del servicio o realización de los trámites – sinónimo de inconvenientes).</p>
30	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<p>** Trimestralmente realiza la presentación del comportamiento de las PQRSFD ante el Comité Directivo, donde se evidencian las características principales del proceso interno de respuesta de los requerimientos allegados a la UAERMV.</p>
31	Instituto de Desarrollo Urbano	<p>** La Defensora del Ciudadano de la entidad presentó una propuesta que consistió en recoger las problemáticas que se pudieron evidenciar en sus diferentes áreas frente al servicio al Ciudadano. En el desarrollo de la misma, se generaron mesas de trabajo lideradas por el defensor del ciudadano obteniendo como resultado unas acciones que fueron desarrolladas en el transcurso del año 2020.</p>
32	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	<p>** La Defensoría del Ciudadano contactó de manera telefónica a los peticionarios que presentaron quejas reiterativas frente a la prestación del servicio, con la finalidad de invitarlos a conformar mesas de trabajo con las áreas técnicas y concesionarios para ser escuchados.</p>
33	Empresa Metro de Bogotá S.A.	<p>** A través del Comité institucional de desempeño, han realizado recomendaciones a las áreas encargadas de atender PQRS</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		ciudadanas, con el fin de facilitar la disposición de los recursos necesarios, mejorar la gestión y favorecer los procesos y procedimientos dispuestos que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de acción de la política de servicio al ciudadano de la EMB, para esto, anexamos los últimos 3 informes trimestrales con recomendaciones.
34	Secretaría Distrital del Hábitat	<p>** El defensor del ciudadano recomendó desarrollar rutas de participación ciudadana para la vinculación y acceso oportuno de la ciudadanía a los programas de la Secretaría Distrital del Hábitat que posibilite el fortalecimiento de las intervenciones y su sostenibilidad; esto vinculado al desarrollo de iniciativas de innovación social y procesos de formación enmarcados en la Escuela del Hábitat.</p> <p>** El defensor del ciudadano recomendó automatizar los sistemas de información para la prestación del servicio en el proceso puesto que los mismos no son suficientes para brindar una atención oportuna, estos sistemas no permiten la consulta o revisión de los trámites y servicios en tiempo real y aumentan los tiempos para la gestión de PQRS.</p>
35	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	<p>** Ampliaron de 3 a 8 el número de cubículos de atención presencial al ciudadano en las instalaciones de la entidad.</p> <p>** Desarrollaron socializaciones y capacitaciones respecto al cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.</p> <p>** Formularon e implementaron del mapa de riesgos.</p>
36	Caja de Vivienda Popular	<p>** El defensor del ciudadano realizó recomendaciones al Representante Legal, para garantizar los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política, para la implementación de señales inclusivas y pisos podotáctiles, que permitan garantizar la atención a las personas con discapacidad visual.</p> <p>** Con base en los informes mensuales y semestrales de gestión de peticiones ciudadanas, se recomendó hacer sensibilizaciones entre entidades para socializar sobre gestión de trámites (documentación), generar una comunicación o infografía con la información general de los procesos misionales que dispone la Entidad y tener actualizadas las bases de datos y sistemas internos que se manejan.</p> <p>** En torno a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos de la ciudadanía, por medio de comunicaciones internas, se informa a las dependencias de la entidad la importancia de dar cumplimiento al horario de atención y se realiza seguimiento y control de manera quincenal a las PQRS que ingresan a la entidad, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas.</p>
37	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<p>** Propuso la implementación de sistema de turnos.</p> <p>** Realizó trabajo interinstitucional asignando un colaborador de cada dependencia como enlace directo entre la dependencia y el equipo de atención y servicio al ciudadano.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
38	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	** Realiza por lo menos una reunión trimestral con la líder de servicio a la ciudadanía para verificar la gestión realizada y realizar las recomendaciones tendientes a mejorar el servicio prestado en Bomberos Bogotá.
39	Secretaría Jurídica Distrital	** Desde el proceso de atención a la ciudadanía de la Dirección de Gestión Corporativa, socializó a las dependencias que presentaron novedades en el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, a efectos de que se establezcan acciones de mejora y con ello lograr emitir respuestas con oportunidad a la ciudadanía. ** Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, estableció aplicar una encuesta para medir la satisfacción del Servicio ofrecido por la Secretaría Jurídica Distrital en los canales de atención presencial y virtual. La ejecución de dicha actividad se encuentra programada para el segundo semestre de la vigencia 2021.
40	Concejo de Bogotá	** Adelantó capacitaciones al interior de la entidad, tendientes a implementar buenas prácticas para responder las peticiones recibidas en la entidad, promoviendo el uso de un lenguaje claro, sencillo e incluyente.
41	Veeduría Distrital	** A través del proceso Estratégico de Servicio a la Ciudadanía efectúa diariamente seguimiento a las respuestas de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en los diferentes canales de atención. Generan alertas tempranas y producen informes con recomendaciones para mejorar tanto el tiempo como la calidad de las respuestas. ** Semestralmente produce un informe consolidado con recomendaciones de mejora, el cual remite a las áreas, para que conozcan el resultado de su gestión en materia de atención de requerimientos y tomen las medidas necesarias para corregir o mejorar el proceso de atención.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del periodo julio 2020 a junio 2021 de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales.

\*\* En esta tabla se encuentran relacionadas solamente las entidades que reportaron actividades frente a esta función

Lo reportado por los Defensores de la Ciudadanía frente a esta función, permite evidenciar la importancia de la labor desarrollada por las oficinas de atención al ciudadano de las entidades distritales, ya que el seguimiento que se realiza a cada una de las herramientas usadas para el fortalecimiento del servicio, como la elaboración de informes de gestión de PQRS, informes de satisfacción, participación en los procesos de evaluación que ofrecen las entidades de control como la Veeduría Distrital, entre otros, permite que la gestión del defensor se encamine en la formulación de recomendaciones para el mejoramiento de las falencias encontradas en estos procesos, a las altas direcciones.

### 3.3 Análisis del consolidado de PQRS

El Decreto 847 de 2019 señala en el numeral 3 del artículo 14:

*"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".*

A continuación, se evidencian las entidades que reportaron información respecto de las actividades realizadas en cumplimiento de la función descrita anteriormente:

*Tabla 4. Acciones realizadas frente a la función 3.*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	** Para el periodo de evaluación registraron en total 8936 peticiones ciudadanas, sobre las cuales se dio cumplimiento con los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en un 91%. Los subtemas más reiterados por la ciudadanía obedecieron a Sistema de Información Distrital del empleo y la administración Pública – SIDEAP, Información Interna y externa de la gestión, Empleo Público, Situaciones administrativas y Estructura organizacional.
2	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	** Seguimiento y monitoreo permanente (diario, semanal, mensual y trimestral) a las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha. ** Control de calidad a través de un cruce de información entre el Sistema Orfeo y el Sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el Bogotá Te Escucha.
3	Secretaría Distrital de Hacienda	** De acuerdo a los reportes del Bogotá Te Escucha un total de 25.827 peticiones fueron gestionadas en el periodo de evaluación, entre los temas más consultados por los ciudadanos a la entidad están relacionado con la liquidación de los impuestos distritales, la actualización del RIT, y los temas de cartera y estados de cuenta, de la misma forma se incrementó la consulta de los temas relacionados a la atención a la ciudadanía, sus canales, horarios y condiciones, así como también lo relacionado con los programas y proyectos como lo es Bogotá solidaria.
4	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	**Durante este período se tramitaron peticiones de consulta, derechos de petición, felicitación, queja, reclamo, sugerencia, etc. El tiempo de respuesta en cada uno de las tipologías fue mucho menor al tiempo legalmente establecido, por tanto, alcanza un 100% de atención oportuna por tema.
5	Secretaría Distrital de Planeación	La entidad gestionó para el primer semestre de 2021 un total de 55.897 peticiones, dentro de las cuales las principales temáticas

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		corresponden a: Solicitud de información sobre norma urbanística y/o uso del suelo, Bogotá Solidaria, Encuestas SISBEN, entre otros.
6	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	** Realizó la gestión, control y seguimiento a las 9.613 peticiones ciudadanas correspondientes al período de este informe, en cuanto a la atención oportuna y análisis de la calidad y calidez, obteniendo el primer lugar en el ranking realizado por la Veeduría Distrital en servicio al ciudadano y el 96% de porcentaje de peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, entregado en el informe consolidado de la dirección distrital de calidad del servicio de la Secretaría General.
7	Instituto para la Economía Social	** Se tienen alrededor de 2.433 peticiones gestionadas en el período de evaluación, entre los 5 principales subtemas más reiterados por la ciudadanía se encuentran las ventas en espacio público, plazas de mercado, puntos comerciales, quioscos, mobiliario semi-estacionario e inscripción vendedor informal RIVI.
8	Instituto Distrital de Turismo	** Se registraron un total de 534 peticiones gestionadas en el período de evaluación, entre los 5 principales subtemas más reiterados por la ciudadanía se encuentran reactivación económica, información turística e información contractual. En relación a la oportunidad de respuesta y la calidad dada a las mismas, se tiene un 90% de acuerdo con el resultado del informe consolidado.
9	Secretaría de Educación del Distrito	** Para el primer semestre de 2021, la SED tramitó alrededor de 278.558 peticiones que corresponden en primera instancia a temas relacionados con constancias y/o certificados de estudiantes activos, certificados de estudiantes no activos y duplicados de diplomas, legalización de documentos al exterior, entre otros. Se resalta que en términos de calidad y calidez en las respuestas dadas a la ciudadanía se logró un aumento porcentual pasando de 66% en el primer semestre 2020 a 82% para la vigencia actual.
10	Instituto Distrital para la Investigación y el Desarrollo Pedagógico	** Durante el período de enero a junio del año 2021, se recibieron un total de 205 peticiones y los 3 principales subtemas con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron: Portafolio de servicios- Banco de programas y proyectos e información de proyectos, Gestión del talento humano, nomina, comisiones, licencias e incapacidades, Temas de contratación. En relación al tiempo promedio de respuesta, este oscila entre 6 días.
11	Secretaría Distrital de Salud	**Consolidó información de problemáticas de acceso identificadas en las peticiones gestionadas a través del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en el período comprendido entre el 1 de julio de 2021 al 31 de marzo del presente año, presentándose un total de 3022 peticiones relacionadas con el acceso a los servicios de salud. ** Con base en estos resultados de los diferentes informes el equipo del procedimiento de Asistencia Técnica y Pedagógica realiza acompañamiento a las entidades del sector para mejorar el servicio a

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		través de la Mesa de Seguimiento a PQRD de Capital Salud EPS-S, que fue creada en julio de 2020.
12	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	** En el segundo semestre del año 2020, fueron recibidas 3262 peticiones, y en el primer semestre del año 2021, fueron recibidas 3024 peticiones por los diferentes canales de comunicación de la entidad.
13	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	** Para el período de evaluación se registraron un total de 8.344 requerimientos, dando atención a los derechos de Petición, en cumplimiento a Ley 1755, Decreto 491 de 2020 por emergencia sanitaria en términos de oportunidad. Cumpliendo a los criterios de calidad, calidez, coherencia y oportunidad, con cierre en el sistema a 12 días promedio.
14	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	** Se realizó la gestión de las peticiones de las 5 Unidades que conforman la Subred, a las cuales el 100% de las respuestas se han emitido conforme a los tiempos que la norma establece, el promedio acumulado del año 2021; medido en días son 11,6 días hábiles. En términos de calidad de las respuestas el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes de Junio es de 96%.
15	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	** De acuerdo con los informes entregados a Veeduría, el promedio tiempo de respuesta durante el período de julio del 2020 a junio del 2021 es de 9,92 días, esto indica que se ha emitido respuesta dentro de los términos de ley, cabe aclarar que aún se mantiene el decreto 491, el cual amplía este tiempo de respuesta.
16	Capital Salud EPS-S SAS	** Para el primer semestre de 2021 radico 22.605 PQRD La Sucursal Bogotá representa el 93% (3981) del total de PQRD recibidas y el 7% (312) corresponde a sucursal Meta. Los subtemas más frecuentes son: Oportunidad de Cita con un 47 % seguido de Negación de Servicios con un 15% y en tercer lugar No Suministro de Entrega de medicamentos con un 14%. Frente al porcentaje de oportunidad en la respuesta para el primer semestre de 2021 y con corte al mes de junio se presenta un 94% de cumplimiento.
17	Secretaría Distrital de Integración Social	**Para el segundo semestre de 2020 se registraron un total de 167 requerimientos, los cuales abarcaron temáticas como: subsidios, adulto mayor, apoyo solidario cuarentena, comisaria, quejas y familia, entre otros.
18	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	** Para el período evaluado se observa un promedio de 104 peticiones al mes. Los temas más recurrentes son sobre arte cultura y patrimonio tales como denuncias por construcción en predios de interés cultural, solicitud de visitas de inspección, seguida por solicitud de apoyos para la reactivación económica y participación en convocatorias y finalmente, el tiempo promedio de atención de peticiones más alto está en cabeza de la Dirección de Asuntos Locales y Participación con 23.5 días, seguido de la Dirección de Gestión Corporativa con 22 días, el menor tiempo para la atención de peticiones está en cabeza de la Dirección de Fomento, área que trata los temas de convocatorias, con aproximadamente 4 días.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
19	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	** Durante el periodo de evaluación el IDRDR recibió un total de 2.797 peticiones. Dentro de los principales subtemas se relacionan: Mantenimiento de parques (regional, metropolitanos, zonales), solicitud de administración de parques y/o zonas verdes, reclamos y quejas sobre administradores de Parques, ingreso de mascotas sin bozal ni correa a parques distritales, entre otros. La entidad registra un 82% en promedio de oportunidad en la respuestas dadas a la ciudadanía.
20	Orquesta Filarmónica de Bogotá	** Se evidencia la gestión oportuna de un total de 316 PQRSF para el periodo de evaluación a través de los diferentes canales y el registro en la herramienta "La OFB Te Escucha". El 99% se respondieron dentro de los tiempos de Ley establecidos. La gestión de las PQRS se puede evidenciar a través de los informes mensuales que se encuentran publicados en <a href="https://filarmonicabogota.gov.co/leytransparencia/atencion-al-ciudadano/">https://filarmonicabogota.gov.co/leytransparencia/atencion-al-ciudadano/</a>
21	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	** Durante el período de evaluación, el IDPC recibió 1.270 peticiones y se alcanzó un 98% de oportunidad en las respuestas dadas a la ciudadanía.
22	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	** Se tiene un total de 864 peticiones. El 71% cumplen los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, entre los subtemas más reiterados se encuentran el Programa Distrital de Estímulos, seguido por talleres de formación artística, Bronx Distrito Creativo, programación artística y cultural, Festival Centro, temas de lectura y bibliotecas, venta de boletería y alquiler auditorio.
23	Instituto Distrital de las Artes	** Se tiene un total de 4.671 peticiones en el período de evaluación, dentro de los subtemas más reiterados se encuentran las solicitudes de certificación de contratos y las consultas en torno a las convocatorias del Portafolio de Estímulos. La Entidad hace los reportes de los informes correspondientes y en donde se socializan los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas por los diferentes órganos de control que evalúan el comportamiento del área, así como el cumplimiento a la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, el índice de servicio y las revisiones que realiza la Secretaría General respecto del manejo del sistema Bogotá te escucha -SDQS
24	Canal Capital	** Realiza un seguimiento a la gestión de peticiones ciudadanas y de acuerdo a lo informado, para el período de evaluación se contó con un total de 517 peticiones, que fueron atendidas en su totalidad dentro de los tiempos de Ley. La tipología con mayor número de registros son los derechos de petición de interés general y el tiempo promedio de respuesta oscila en los 10 días.
25	Secretaría Distrital de Ambiente	** Para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2021, se tienen un total de 658 peticiones ciudadanas, entre las que se resaltan subtemas como poda/tala, silvestres, vertimientos, escombros, entre otros.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
26	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	** En el período comprendido del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021 se recibieron y registraron en el Bogotá Te Escucha un total de 5.481 solicitudes. En la presentación de peticiones por subtema se identifica en orden de mayor a menor de interés los siguientes los siguientes 5 subtemas: Capacitación y asistencia técnica en agricultura urbana, coberturas Urbanas (Arborización y jardinería en espacio público), manejo Integral del arbolado antiguo urbano en espacio público, recorridos guiados–ecotalleres y educación ambiental y participación y se obtuvo un 99.01% de oportunidad en las respuestas dadas a la ciudadanía.
27	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	** Para el período de evaluación se recibieron en total 13.537 PQRS. Entre las temáticas con mayor número de solicitudes se encuentran el certificado de riesgo, las visitas técnicas e informes, información sobre la entidad, concepto técnico-licencias urbanísticas, entre otros. Los tiempos promedio de respuesta arrojan un 95.5% de oportunidad.
28	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	** 10.803 peticiones fueron recibidas en el período de evaluación. Durante el período se evidencia una satisfacción en promedio del 80%.
29	Secretaría Distrital de Movilidad	** Durante el primer semestre del año, la entidad recibió 77.714 requerimientos de los ciudadanos. Dentro de los subtemas más reiterados están la revocatoria directa de comparendo, prescripción de comparendos, corrección y descargos de multas de comparendos ya cancelados, caducidad, exoneración e impugnación de comparendos, entre otros relacionados. Es importante resaltar que de las 77.714 peticiones que se recibieron en el primer semestre de 2021, 70.236 fueron atendidas oportunamente, que equivalen al 90%.
30	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	** Gestionaron 3.887 requerimientos, para el período comprendido entre julio de 2020 a junio de 2021 se consolidaron dos informes semestrales de evaluación de la satisfacción atención y servicio a la ciudadanía.
31	Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.	** Realizó la presentación del informe de gestión y seguimiento por el área de atención al ciudadano, de las PQRS allegadas en el primer semestre del año 2021 a la entidad por los canales oficiales, donde participaron todas las áreas, se invitó al cumplimiento de los criterios, y en especial el de oportunidad establecido por la normatividad vigente.
32	Empresa Metro de Bogotá S.A.	** Durante el período de evaluación, se recibieron 2.535 PQRSD, los subtemas más reiterados fueron: Otras temáticas (260), Riesgo de inseguridad en predios desocupados (56), Afectación por ejecución de obra (260), entre otros. Finalmente el 95% de las respuestas dadas a las PQRSD recibidas, cumplen con los indicadores de atención oportuna, calidad y calidez.
33	Secretaría Distrital del Hábitat	** De acuerdo con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el período de evaluación ingresaron 32.982 solicitudes. Entre los subtemas más reiterados se encuentran: solicitud

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		de arriendo solidario, información subsidios de vivienda, inconsistencias quejas sobre inmobiliarias y constructoras.
34	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	**Realiza análisis de las SDQS que no cumplen con los parámetros de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y pertinencia, socializando la información a las diferentes dependencias por medio de reuniones virtuales.
35	Caja de Vivienda Popular	** Durante el período de evaluación, se recibieron 5.773 PQRSD, los subtemas más reiterados fueron: Programa de reasentamientos humanos con un 32,51% (1.877), Titulación Predial en estratos 1 y 2 con el 25,84% (1.492) y Subsidio para mejoramiento de vivienda con un 14,72% (850) y finalmente el 74,68% de las PQRSD recibidas en la CVP durante el periodo de evaluación, se contestaron de manera oportuna por dependencia.
36	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	** Durante el período de evaluación, se recibieron 640 PQRSD, el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia de las peticiones ingresadas al finalizar el 2020, se incrementó en número de días en el proceso de respuesta, para lo cual se realizará una revisión y análisis para identificar las causales respectivas.
37	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	**Socializar a las Alta Dirección y Dependencia el estado del trámite oportuno y/o extemporáneo de las respuestas a cargo, a fin de que se realicen las mejoras necesarias que permita garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta oportuna a su solicitud. **Realizar las jornadas permanentes de capacitaciones a los asistentes de áreas y enlaces de atención y servicio al ciudadano, designados por los Directivos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
38	Terminal de Transportes	Gestionaron un total de 614 peticiones durante el período de evaluación y los subtemas más reiterados son: atención y servicio a la ciudadanía, servicio Empresas de Transporte, servicios administrativos copropiedad terminal salitre, contravención de las normas de tránsito y otros.
39	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	** Dentro del análisis a las peticiones recibidas en Bomberos Bogotá se encuentra que el canal más utilizado por la ciudadanía en estos períodos fue el e-mail, siendo en su mayor porcentaje derechos de petición particular y solicitudes de acceso a la información relacionadas con la expedición de los conceptos técnicos. En cuanto a la oportunidad de las respuestas, se tiene un 99,9% de efectividad.
40	Concejo de Bogotá	** Analizó la calidad de las respuestas y en ese sentido se dirigieron comunicaciones a los funcionarios responsables de dar respuesta a las peticiones en la corporación.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del periodo julio 2020 a junio 2021 de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales.

\*\* En esta tabla se encuentran relacionadas solamente las entidades que reportaron actividades frente a esta función

Frente a la ejecución de esta función, se evidenció que las entidades que reportaron actividades gestionaron las medidas necesarias para garantizar la respuesta a las peticiones ciudadanas y en los casos donde se requirió de la intervención de la figura del defensor ciudadano, se contó con la activa participación del mismo en la resolución de las problemáticas planteadas por la ciudadanía.

### 3.4 Estrategias de promoción de derecho y deberes de la ciudadanía y de los canales de interacción con la Administración Distrital

El Decreto 847 de 2019 señala en el numeral 4 del artículo 14:

*"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".*

A continuación, se evidencian las entidades que reportaron información respecto de las actividades realizadas en cumplimiento de la función descrita anteriormente:

*Tabla 5. Acciones realizadas frente a la función 4*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	** Cualificación de 170 informadores y profesionales responsables del punto Red CADE. ** Propuesta de diseño de la página web, de conformidad con las condiciones dadas por MinTIC.
2	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	** En las vigencias 2020 y 2021 a través del Proceso de Atención al Ciudadano realizó capacitaciones dirigidas a los servidores (as) y colaboradores de la entidad de temas como: lengua de señas, lenguaje claro, atención a personas con discapacidades física, visual, auditivas, psicosocial, cognitiva y múltiple. ** Con el liderazgo de la Oficina de Tecnologías de información y las Comunicaciones (OTIC) del DASCD se está implementando la Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	** A través de la página de Internet de la entidad, la ciudadanía se mantuvo informada sobre la manera como en el DADEP se atendería a los interesados, y para ello se diseñaron piezas comunicacionales. ** El defensor lideró conjuntamente con delegados de la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público del DADEP la realización de diálogos ciudadanos.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
4	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	**En el marco de la Resolución 1519 de 2020 el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC-, ha venido realizado diferentes acciones en su portal web para garantizar el acceso a la información a diferentes tipos de poblaciones, en este proceso se solicitó el acompañamiento y asesoría del Instituto Nacional para Ciegos -INCI-, ya que son una entidad avalada y experta en el área de la accesibilidad para personas con discapacidad.
5	Secretaría Distrital de Hacienda	** En coordinación con la oficina de comunicaciones divulgaron los medios y canales de atención de la Entidad <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3QGMQNRNTP0">https://www.youtube.com/watch?v=3QGMQNRNTP0</a> . Así mismo, se socializa con los ciudadanos cómo efectuar los trámites correspondientes en Oficina Virtual. ** Desde la Subsecretaria general de propuso una campaña que se realiza de manera permanente por todos los medios de comunicación de la SDH para prevención de fraude por medio de cartas falsas que llegan a los ciudadanos en nombre de la entidad. ** En coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó el proceso de cualificación para dos grupos de servidores y servidoras públicos de la entidad (143) en la temática de Servicio a la Ciudadanía, módulos de Concepto de Servicio, Escuchando Nuestro Lenguaje, Creando Confianza, Resolución de Conflictos y Ética y Transparencia, mediante la estrategia de Gamificación y E-Cualificación.
6	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	**En el Plan Institucional de Capacitación 2021, se encuentra el programa de Inducción, mediante el cual se brinda información en temas inherentes al Distrito y a la UAECD, como el de lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, de acuerdo con los Decretos 197 de 2014 y 847 de 2019 relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
7	Secretaría Distrital de Planeación	** Formuló la estrategia de sensibilización comunicación y pedagogía 2021-2024 que tiene por objetivo fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, competencias, trámites y servicios que ofrece la entidad. Cualificar al talento humano Difundir oferta y avances (incentivar el uso de canales virtuales) Medir percepción (preguntas ciudadanas). ** En el transcurso del período la SDP, ha adelantado procesos de inducción, coordinados por la Dirección de Gestión Humana el componente de servicio al ciudadano desarrolla los siguientes contenidos: Presentación de los lineamientos distritales y nacionales en materia de Servicio a la Ciudadanía, se hace presentación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano formulada y las acciones para la vigencia, se hace énfasis en protocolos de servicio. ** En una primera revisión la dirección de sistemas ha identificado que actualmente el portal web de la Secretaría Distrital de Planeación se encuentra cumpliendo los 25 criterios del nivel A de accesibilidad

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		según la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5458, para el nivel AA estamos cumpliendo con 11 de los 13 criterios.
8	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	<p>** Seguimiento a la publicación de los canales de atención en la página WEB de la Secretaría <a href="http://www.desarrolloeconomico.gov.co/">http://www.desarrolloeconomico.gov.co/</a>, para conocimiento de nuestros usuarios para interactuar con la entidad.</p> <p>** Seguimiento a la actualización y publicación del formulario de denuncias por actos de corrupción en la pestaña de atención al ciudadano de la Secretaría de acuerdo a lo estipulado en la Directiva 001 de 2021. <a href="http://www.desarrolloeconomico.gov.co/formulario-denuncias-actos-corrupcion">http://www.desarrolloeconomico.gov.co/formulario-denuncias-actos-corrupcion</a></p> <p>** De manera conjunta con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, implementó una estrategia de comunicación con elaboración de piezas gráficas y mensajes invitando a la ciudadanía a utilizar de forma segura, fácil y ágil los diferentes canales de atención y la figura del defensor de la Ciudadanía.</p>
9	Instituto para la Economía Social	<p>** Desarrolló la Jornada de Inducción, Reinducción y Gestión del Conocimiento del Instituto para la Economía social – IPES, que se llevó a cabo el día 18 de junio 2021.</p> <p>** La entidad cuenta con el procedimiento PE02-PD002 V1 publicación de contenidos en la página web <a href="http://www.ipes.gov.co">www.ipes.gov.co</a>, el cual establece las actividades necesarias para la publicación y administración de la página del Instituto para la Economía Social – IPES, con el fin de contar con un canal de comunicación efectivo entre el público externo y la Entidad, atendiendo a su vez la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>** El IPES implementó en la página web institucional el botón de accesibilidad para garantizar el acceso de las personas con discapacidad.</p>
10	Instituto Distrital de Turismo	<p>** El IDT cuenta con una Carta de trato digno que enmarca tanto los derechos como los deberes de la ciudadanía. Esta carta puede encontrarse en la página web de la Entidad y ha sido socializada en diferentes ocasiones por la Oficina Asesora de Comunicaciones del IDT</p> <p>** Han realizado dos jornadas de inducción y reinducción; una el 26 de mayo y otra el 2 de junio de 2021, en donde el profesional de Atención al Ciudadano dio a conocer a la comunidad la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el adecuado manejo de las PQRSD.</p> <p>** Dentro de las mejoras realizadas a la página web de la entidad se encuentra en la pestaña de transparencia, los servicios que presta la Entidad. Esta página Web cuenta con traducción de lenguaje de señas en el menú principal, alto contraste visual, sesión específica de temas incluyentes y accesibles.</p>
11	Secretaría de Educación del Distrito	<p>** Realizó un plan de trabajo para la adecuación de los canales virtuales para la accesibilidad.</p> <p>** Viene realizando el proceso de inducción y divulgación a servidores de la Secretaría de Educación, en el cual se socializa y/o sensibiliza en</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		torno a los principios, atributos y características del servicio a la ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
12	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	<p>** Durante el primer semestre del año 2021 actualizó el Manual de Atención al Ciudadano y la Carta de trato digno a la ciudadanía del IDEP.</p> <p>** Han publicado en la página web infografías y en las redes sociales del Instituto información referente a los derechos del ciudadano y datos sobre la garantía del derecho a la educación (herramienta del termómetro de la educación).</p> <p>** El defensor de la ciudadanía subdirector administrativo, financiero y de control disciplinario coordinó una capacitación general a toda la entidad y otra específica con las personas encargadas de correspondencia y ventanilla de atención y se trataron temas relacionados con la normativa de derecho de petición y los requisitos para su respuesta.</p>
13	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	** En los meses de marzo a julio de 2021, la Oficina de Quejas, reclamos y Atención al Ciudadano, participó en la estrategia de Rendición de Cuentas 2020, comunicando y promocionando los canales de interacción con el fin de garantizar el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar a la institución con evaluaciones y propuestas de mejora, felicitar o presentar inconformidades con los resultados obtenidos en la anualidad, ofreciendo las herramientas necesarias para que la ciudadanía pueda ejercer el deber ciudadano de control social.
14	Secretaría Distrital de Salud	<p>**Elaboraron piezas comunicativas dirigidas al fortalecimiento de competencias de los colaboradores de línea de frente en atención a la ciudadanía; la co-creación de las líneas estratégicas, y la consolidación de los productos a desarrollar en el marco de la misma.</p> <p>** Actualizaron las piezas entregables a la ciudadanía de derechos y deberes y formuló la propuesta de alineación técnica y estética al interior de la SDS en la estrategia Cuéntanos Bogotá.</p> <p>** Realizaron jornadas de sensibilización sobre el enfoque diferencial, poblacional y de género, sensibilización sobre el protocolo de atención y herramientas y habilidades propias de la atención a la ciudadanía.</p> <p>** Publicó un vídeo informando la atención a personas con discapacidad auditiva los días viernes de 9:00 am a 11:00 am en lengua de señas.</p>
15	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	**Durante el período de evaluación, realizaron las actividades con los Equipos de Servicio al Ciudadano, algunos de los temas abordados fueron: el Lenguaje como herramienta básica de comunicación, Comunicación, Resolución de Conflictos, Humano soy yo, importancia de reconocer y respetar la diferencia, el lenguaje necesario para construir puentes que me acerquen al otro.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		** Se realizaron durante el año 2020 con motivo de la Pandemia, el envío de videos con cápsulas de humanización a todas las personas del Equipo de Servicio al Ciudadano.
16	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	**Desde la oficina de servicio a la ciudadanía se diseñó e implemento el manual de derechos y deberes PS-SC-ACC-MA-02-V1, con el fin de Establecer, socializar y empoderar los derechos y deberes en el cliente interno (funcionarios y contratistas) y externo (usuarios, familia y comunidad). ** En el transcurso del año 2021 han desarrollado mensualmente espacios de fortalecimiento técnico a los equipos de Servicio al Ciudadano entre las que se han incluido temas como: Enfoque Diferencial, Ruta de salud mental, Ruta para la atención a población con discapacidad, Manual de Servicio al Ciudadano, Código de Integridad, Ruta de la Salud, Call Center Distrital, Portafolio y contratación de servicios, Aseguramiento, Deberes y Derechos.
17	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E	** Realizaron charlas en salas de espera, entrega de piezas comunicativas como folletos, pendones, sopas de letras y crucigramas para adultos, enmarcados en estrategia denominada aprendiendo derechos y deberes y creciendo en derechos y deberes, para fomentar en los niños y niñas que utilizan o visitan los puntos de atención. ** Elaboraron las cartillas en Braille con los derechos y deberes y un video de lenguaje de señas con este mismo contenido, que se encuentra en la Página Web de la Subred. Lo anterior, con el fin de llegar a la población en situación de discapacidad auditiva y visual.
18	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	** Se realizan piezas comunicativas con la oficina de Comunicaciones, en las que se socializan los canales de escucha, los deberes y derechos de nuestros usuarios. han sido publicadas en las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, también a través de la página web de la Subred y en las carteleras que están ubicadas en de las unidades, entre otros.
19	Capital Salud EPS-S SAS	** A través de la Carta de Derechos y Deberes y Carta de Desempeño presenta información a los afiliados sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud, afiliaciones, novedades, portabilidad, licencias e incapacidades entre otros. Así mismo, incluye orientación para acceder a los servicios de salud, los canales de comunicación que se tienen establecidos para la atención, los medios de participación ciudadana, deberes y derechos, puntos de atención al usuario, ranking de satisfacción de la EPS y Red de Prestadores de Servicio de Salud. ** Se tienen espacios de rendición de cuentas a través de ferias de servicios, asambleas y audiencias públicas que permitan informar, explicar y aclarar inquietudes públicamente sobre las decisiones, la gestión de la entidad, los resultados avances en la garantía del derecho al acceso a los servicios de salud ** Publicación Red de servicios página web: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co">www.capitalsalud.gov.co</a>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		** El 83% del recurso humano de línea de frente, certificados en la NORMA SECTORIAL COMPETENCIA LABORAL No. 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa expedida por el SENA.
20	Secretaría Distrital de Integración Social	** Aplicación de campaña publicitaria a través de las Redes Sociales como Facebook y Twitter, donde se da a conocer de manera más notable la figura del Defensor de la Ciudadanía, así como los canales de interacción con el mismo, velando así por la garantía de los derechos y deberes de los ciudadanos.
21	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	** Se realizan piezas comunicacionales (versión bolsillo) en donde se dan a conocer los diferentes canales de comunicación de la entidad para ser entregadas en los diferentes eventos con la ciudadanía. ** Realizó el envío de las piezas comunicacionales sobre derechos y deberes de la ciudadanía a todos los correos electrónicos de los servidores del instituto y se solicita al área de comunicaciones su presentación en las carteleras tecnológicas de la entidad. ** Realizaron jornadas de capacitación para dar a conocer el modelo de servicio a la ciudadanía, los canales de atención dispuestos en la entidad, el procedimiento para la atención de requerimientos ciudadanos y los deberes y derechos de la ciudadanía. ** Gestionaron talleres de lenguaje claro en donde participaron 120 personas entre servidores y contratistas de la entidad.
22	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	** Programó una jornada de reinducción con foco central el servicio a la ciudadanía, donde cada dependencia presentó (a través de video o representaciones) las actividades que desarrollan frente al ciudadano.
23	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	** Con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, por intermedio de la web institucional, correo comunidad, y en redes sociales Facebook, twitter e Instagram, publicaron los datos, las funciones y medios de contacto del Defensor del Ciudadano. ** Con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, están realizando capacitaciones con asistencia de los auxiliares de información que prestan sus servicios en los SuperCADE y demás integrantes del equipo de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos en temas como: concepto de servicio, escuchando nuestro lenguaje, resolución de conflictos, etc. ** En el instituto contamos con personal capacitado en lengua de señas que nos apoyan en la realización de piezas audiovisuales publicadas en la página web.
24	Orquesta Filarmónica de Bogotá	** Se evidencia que se mantiene informando a la ciudadanía a través de la página web de la Orquesta Filarmónica de Bogotá sobre los canales de atención dispuestos por la entidad para prestar atención.
25	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	** Encuesta de satisfacción aplicada de forma virtual y telefónica a fin de conocer las necesidades, inconformidades, sugerencias y felicitaciones que sirven de insumo para la elaboración de los informes de satisfacción mensuales publicados en la página web de la Entidad.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		<p>** En el marco de la emergencia por el Covid-19, se activaron canales de correspondencia virtual para la recepción de peticiones ciudadanas, como correos electrónicos y la línea celular 3158695159. Así mismo, se dio la divulgación constante a través de los correos electrónicos, redes sociales y página web de estos canales y horarios de atención.</p> <p>** Activación de la línea celular</p>
26	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	<p>** En el marco de la pandemia, se priorizó la actualización permanente en la página web institucional de la información relacionada con mecanismos para la atención al ciudadano, información de interés, información para niños y jóvenes e información adicional.</p>
27	Instituto Distrital de las Artes	<p>** Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de comunicaciones se trabaja en piezas informativas que circulan a través de redes sociales, así como en la página de internet de la entidad promoviendo el uso de los canales institucionales para que la ciudadanía nos contacte.</p> <p>** Elaboró un video con un lenguaje claro que busca promover en la ciudadanía el fortalecimiento de la información sobre los derechos de petición y los canales que tiene la ciudadanía.</p> <p>** Elaboración de un formulario que les permite a las personas desde la página colocar sus peticiones.</p>
28	Canal Capital	<p>** Actualización permanente de la información y servicios en la página web de la entidad, la cual se articuló con la Guía de trámites y Servicios y el Sistema Único de Información de Trámites del Distrito (SUIT).</p> <p>** Cambio del portafolio de servicios y publicación en la página web de la entidad.</p> <p>** Inicio del proceso de cualificación dirigido no sólo a servidores del área de atención al ciudadano, ya que se incluyó en el PIC 2021 capacitaciones en materia de servicio al ciudadano y buenas prácticas.</p> <p>** Implementación de mejoras de accesibilidad en la página web <a href="http://www.canalcapital.gov.co">www.canalcapital.gov.co</a>, especialmente para personas con discapacidad visual y auditiva, tales como el aumento de tamaño, alto contraste y la publicación de un video en lenguaje de señas sobre los canales de atención de la entidad.</p> <p>** Creó una estrategia con el área de comunicaciones y el área digital que consiste en divulgar los canales de recepción de peticiones, a través de piezas informativas por las diferentes plataformas digitales del Canal</p>
29	Secretaría Distrital de Ambiente	<p>** Para este período se diseñaron e implementaron capacitaciones de refuerzo, de acuerdo a las realizadas por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para todos y cada uno de nuestros agentes del servicio en temas como: Conceptos de Servicio PPDSC y Didácticas para una ciudadanía inconforme, con el objetivo de realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		ciudadanía en la entidad. Y de la misma manera se iniciaron las acciones pertinentes para adelantar estrategias de promoción y comunicación en nuestros accesos virtuales con nuestra ciudadanía.
30	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	<p>** A través de su página web, el JBB ha fortalecido puntualmente el enlace participación en la formulación de políticas, se informan los canales de participación y se socializan los mecanismos legales de participación ciudadana, las instancias de participación y coordinación intersectorial, los planes de participación ciudadana y el PAAC.</p> <p>** Realizó una actividad de divulgación de los Protocolos de Servicio al ciudadano dirigido a servidores públicos, contratistas y colaboradores del Jardín Botánico de Bogotá. La divulgación se realizó mediante correos electrónicos con el envío de la presentación de los protocolos.</p> <p>** Gestionó la actualización de la Carta de trato digno al 31-05-2021 y se divulgó a través de correo electrónico institucional y del portal web.</p>
31	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	<p>** Periódicamente se publica en las redes sociales (Facebook y Twitter) piezas comunicativas donde se divulgan los canales de interacción con la comunidad, informando dónde y cómo se pueden tramitar las PQRs.</p> <p>** Desarrollaron campañas internas de difusión de información sobre la figura del defensor del ciudadano, así como sobre la PPDSC.</p>
32	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	Durante la vigencia 2021 actualizó la Carta de Trato Digno la cual contiene los derechos y Deberes de los Ciudadanos la cual se encuentra publicada en la página Web del Instituto ( <a href="http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/carta-de-trato-digno">http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/carta-de-trato-digno</a> ).
33	Secretaría Distrital de Movilidad	<p>** Desarrollo de la estrategia de divulgación y socialización de los Derechos, Deberes y Prohibiciones del ciudadano y del servidor público: “Un ciudadano satisfecho, avanza, felicita, no se queja”, propuesta que atiende sugerencias y necesidades frente a la necesidad de posicionar la FDC al interior y exterior de la SDM.</p> <p>** Generación protocolo Defensor del Ciudadano.</p>
34	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<p>** En el tercer trimestre del año 2020 realizó publicación a través de página web y redes sociales sobre: La figura y funciones del Defensor del Ciudadano, Deberes y Derechos de los Ciudadanos y Protección de Datos personales y socialización de la campañas saber es tu derecho, trabajo con el cual se dieron a conocer los aspectos básicos referente a los derechos fundamentales de la ciudadanía.</p> <p>** Durante el I semestre del 2021, realizaron campañas de comunicación así como la publicación de canales de atención, anti soborno y antifraude, y socialización de la actualización del procedimiento gestión de requerimientos PQRSFD Versión 11 y de comunicación interna y externa sobre peticiones presentadas en lenguas nativas Resolución 484 de 2020.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
35	Instituto de Desarrollo Urbano	<p>** En la página web del IDU, se encuentra publicada y en lenguaje claro, la carta de trato digno, donde se señalan los derechos y obligaciones que son objeto los ciudadanos y los cuales son apropiados por los servidores públicos en la entidad.</p> <p>** Se ha promocionado en la entidad el uso del lenguaje claro, con el taller de "lenguaje claro" que tiene a disposición el DNP, cuyo propósito es mejorar la comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se brinda.</p>
36	Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.	<p>** Diseñó una estrategia para la promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía que hacen uso del Transporte Público (componente zonal, troncal, cable), participando en espacios comunitarios en diferentes promoviendo a una mejor experiencia de viaje, recordándoles el respeto por los mismos, cómo ciudadanos que hacen uso del transporte público.</p>
37	Empresa Metro de Bogotá S.A.	<p>** Se han realizado recomendaciones para que, a través de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, se implementen estrategias para la divulgación de los canales de atención a la ciudadanía, especialmente, dando claridades para que los ciudadanos no sean víctimas de engaños y estafas.</p> <p>** Han promovido al interior de la entidad el espacio para la socialización del Plan anticorrupción y atención al ciudadano, en el marco de las jornadas de inducción y sensibilización, como se relaciona en la presentación adjunta.</p> <p>** En cuanto a capacitación, se ha fortalecido el entrenamiento de los responsables del servicio a la ciudadanía en el Sistema Bogotá Te Escucha, calidad y oportunidad de las respuestas, accesibilidad web, entre otras.</p> <p>** Creó el "Protocolo para la atención a personas con enfoque preferencial". Este protocolo se ha implementado a partir de esta fecha en los diferentes canales disponibles para tal fin.</p>
38	Secretaría Distrital del Hábitat	<p>** Se publicaron contenidos del sitio Web de la SDHT en Lengua de Señas Colombiana-LSC. Se actualizaron el diseño y contenido, la guía para la actualización de los contenidos del portal institucional – botón de transparencia (PG02-IN52-V1).</p> <p>** A través de encuentros virtuales la Secretaría Distrital de Hábitat en el período de enero a junio de 2021, implementó la inducción para servidores nuevos funcionarios y contratistas.</p> <p>** Actualmente se han registrado doce (12) trámites en el SUIT, y el equipo de Servicio al Ciudadano realiza el seguimiento a la información de la Guía de Trámites, certificándola a través de correo electrónico. A través de la Subdirección de Programas y Proyectos, se lidera la estrategia de transparencia y acceso a la información.</p> <p>** Cualificó al equipo de servicio al ciudadano, durante el período mencionado, realizaron mesas de trabajo y talleres con el fin de fortalecerlo y promover mejoras continuas en el manejo de temas tales</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		como: Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano PPDSC, protocolos de atención, Acceso a la Ventanilla única de la Construcción VUC, etc.
39	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	<p>** Actualizó la Carta de Trato Digno y socializó en tres capacitaciones.</p> <p>** Cambio en la infraestructura de la página web cumpliendo los lineamientos de Min TIC.</p> <p>** Se integró a la página de la entidad el botón Convertic.</p>
40	Caja de Vivienda Popular	<p>** Actualizó la carta del trato digno y de los derechos y deberes, se encuentra en el siguiente enlace: <a href="https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/derechos-ydeberes-del-ciudadano">https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/derechos-ydeberes-del-ciudadano</a>. Así mismo, se tiene planteada una estrategia en conjunto con la Oficina de Comunicaciones, donde se propusieron diseños, infografías llamativas donde los ciudadanos puedan conocer información sobre la promoción de derechos y deberes de la ciudadanía e información sobre ¿qué son las PQRS?.</p> <p>** Promoción de sensibilizaciones, cualificación, entrenamiento y capacitación a los contratistas que hacen parte del proceso de servicio al ciudadano, en temas como: lenguaje claro, manual de servicio, protocolos de atención, lengua de señas y capacitación funcional del sistema Bogotá Te Escucha.</p> <p>** Estableció la adecuación de la página web con videos y GIF en lengua de señas con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva al portafolio de trámites y servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular.</p>
41	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	<p>** Realizaron mesas de trabajo para la construcción de la "Guía para trámite denuncias por actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses", la cual se encuentra en su etapa final de elaboración para su posterior socialización y aplicación.</p> <p>** La Empresa participó como piloto en el Proyecto de Red Distrital de Empresas Responsables, Gobierno Corporativo, Transparencia, Integridad y Derechos Humanos y en el marco de este piloto se encuentra en construcción el Plan de Acción a ejecutar en la vigencia 2021, con el fin de dar cumplimiento a los estándares nacionales e internacionales en materia de Buen Gobierno, Transparencia, Cultura de la Integridad y Derechos Humanos.</p>
42	Secretaría Distrital de la Mujer	<p>**Habilitó en la página web de la entidad la Ventanilla virtual de radicación de correspondencia para que la ciudadanía pueda radicar diferentes tipos de peticiones y a la cual se puede acceder a través del siguiente enlace: <a href="http://orfeo.sdmujer.gov.co/orfeo.web/index/">http://orfeo.sdmujer.gov.co/orfeo.web/index/</a>.</p> <p>** Sensibilizó a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
43	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<p>**Realizaron campañas junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones con piezas comunicativas para socialización de: canales de atención, tiempos atención PQRS y para el fortalecimiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.</p> <p>**Realizaron capacitaciones periódicas para nuevos funcionarios y contratistas que ingresan al equipo de atención al ciudadano</p> <p>**Garantizar el acompañamiento por parte de la interprete en lengua de señas a la población sorda que acude a los servicios de la entidad.</p>
44	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	<p>** A través de la Oficina de Prensa y Comunicaciones solicitó publicación de pieza comunicativa de la carta del tracto digno a la ciudadanía con sus derechos y deberes.</p> <p>** El equipo de servicio a la ciudadanía realizó el proceso virtual E-CUALIFICACIÓN, compuesto por cinco (5) módulos: Concepto de servicios, Escuchando nuestro lenguaje, creando confianza, Resolución de conflictos, ética y transparencia.</p> <p>** Durante el primer semestre se articula con la Alcaldía Mayor de Bogotá espacios de capacitación, dirigidos al equipo de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá, así mismos procesos adicionales de formación.</p> <p>** En articulación con profesionales de las Oficinas Asesoras de Planeación y Comunicaciones se adelantan mesas de trabajo para revisar los contenidos y manera de presentarlos mismos en la página web de la entidad.</p>
45	Secretaría Jurídica Distrital	<p>** En la página web de la Secretaría Jurídica Distrital se encuentra publicada de manera permanente la información correspondiente a los canales de atención con los que cuenta la ciudadanía junto con la guía de trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p>** Dentro del PIC la Secretaría Jurídica Distrital armonizó conjuntamente con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, el Proceso de Cualificación para Servidores/as Públicos/as en Atención a la Ciudadanía.</p> <p>** Reconociendo la importancia de garantizar el acceso a la información de las personas con discapacidad, se tuvo en cuenta dentro de la construcción del PAAC 2021, la actualización de la página web de la Secretaría Jurídica Distrital para hacerla accesible a la población en condición de discapacidad auditiva, la cual se tiene prevista ejecutar en el segundo semestre de la vigencia 2021.</p>
46	Veeduría Distrital	<p>** Verificó que el personal de la oficina de servicio a la ciudadanía se encuentre capacitado en servicio al ciudadano y lenguaje claro. Durante el segundo semestre de 2020 realizaron capacitaciones para todos los servidores sobre las herramientas del centro de relevo y lenguaje claro y herramientas de accesibilidad de la página web.</p> <p>** Las servidoras de la oficina de servicio a la ciudadanía se encuentran capacitadas para acceder a las herramientas del Centro de Relevo.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		** Realizó un esfuerzo para adecuar los canales de atención a la nueva situación, lo que permitió continuar con el canal telefónico habilitado, tanto para la línea gratuita nacional 018000124646 (Línea anticorrupción) como la línea de atención 3407666 Ext. 382 desde trabajo en casa, y mantener la atención a través de los demás canales excepto el presencial.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del periodo julio 2020 a junio 2021 de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales.

\*\* En esta tabla se encuentran relacionadas solamente las entidades que reportaron actividades frente a esta función

En desarrollo de las actividades que apuntan al cumplimiento de esta función, es posible evidenciar que se ha velado por la apropiada divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción, gracias a la coordinación entre las oficinas de comunicaciones y atención a la ciudadanía y la correcta apropiación de las tecnologías de información, como el uso de las páginas web, sistemas de información y las redes sociales.

### 3.5 Promoción de canales de servicio a la ciudadanía y la utilización de TIC

El Decreto 847 de 2019 señala en el numeral 5 del artículo 14:

*"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".*

A continuación, se evidencian las entidades que reportaron información respecto de las actividades realizadas en cumplimiento de la función descrita anteriormente:

*Tabla 6. Acciones realizadas frente a la función 5.*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	** Propuesta de módulo de preguntas frecuentes y autogestión con el chatbot de la línea 195. ** Apoyo para armonización de la guía de trámites y servicios respecto al SUIT. ** Promover la interacción entre el SIGA y el Bogotá Te Escucha, en la salida de comunicaciones.
2	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	** Implementó la Ventanilla Virtual de Correspondencia, aumentando la comunicación con la ciudadanía a través de este canal virtual. ** Se publicaron 56 noticias en la página web relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios. Durante el primer semestre de 2021, se publicaron 118 videos en las redes

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		<p>sociales (YouTube y Facebook) de temas relacionados con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios que presta la entidad y finalmente, durante el primer semestre de 2021, se divulgaron 42 campañas relacionadas con el servicio a la ciudadanía, trámites y servicios a través de las redes sociales del Departamento.</p> <p>Durante el primer semestre de 2021, el DASCD ha realizado una reunión con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. con el fin de definir el paso a producción y web service para la conexión del Sistema de Correspondencia Cordis y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas "Bogotá á Te Escucha". Se proyecta para el segundo semestre de 2021 estén conectados los dos sistemas.</p>
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	<p>** Trabajaron mesas con la Secretaría General para lograr la integración del Bogotá Te Escucha con el sistema ORFEO.</p> <p>** La página Web de la Defensoría del Espacio Público cuenta con información que es accesible para la población identificada de acuerdo con los ejercicios de caracterización de la entidad, además de lo anterior, se adelantó un rediseño de este sitio institucional, buscando incluir accesos mucho más sencillos e intuitivos.</p>
4	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	<p>** De forma conjunta el proceso de atención a la ciudadanía y la oficina asesora de comunicaciones elaboran una guía con el fin de establecer una ruta para el tratamiento de las peticiones ciudadanas presentadas por redes sociales, en el cual se incluye un numeral donde se informa a los ciudadanos que las peticiones presentadas por estos canales se registrarán en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.</p>
5	Secretaría Distrital de Hacienda	<p>** Proyecto Bogdata: En la Secretaría de Hacienda adelantó la implementación del proyecto BOGDATA que responde a una de las necesidades más sensibles de la entidad en la modernización de su plataforma tecnológica y el manejo de la información, ofreciendo un alto grado de seguridad, confiabilidad y transparencia.</p> <p>** La Entidad evidenció la necesidad de construir una nueva sede electrónica que facilitará el acceso a la ciudadanía con información coherente, clara y relevante, que además permita ofrecer espacios transaccionales de cara la autogestión de los trámites y servicios de los ciudadanos, para ello realizó un proceso de selección, dando como resultado el contrato 210047-0-2021, cuyo objeto es: "Prestar servicios para desarrollar el nuevo portal web para la Secretaría Distrital de Hacienda".</p>
6	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	<p>**Actualmente desde la gerencia de IDECA y apoyados con la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario se está implementando un caso de uso de la defensoría del ciudadano de Catastro Distrital aplicando técnicas de analítica de datos, tendientes al aprovechamiento del Datalake geográfico de la UAECD, para el desarrollo se va a tener en cuenta la información de datos de varias fuentes como Bogotá te escucha, Colibrí de la Veeduría Distrital,</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		Cordis, informes reportados desde la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, canales de participación de atención al ciudadano, entre otros.
7	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	<p>**Elaboró videos cargados a la red social de la Entidad YouTube que tienen como objetivo: indicar a los grupos de valor como descargar el certificado de ingresos y retenciones y como radicar una PQRSD por los canales virtuales, los videos cuentan con el sistema close caption (subtítulos cerrados)</p> <p>** Encuestas permanentes a través de todos los canales virtuales de la Entidad, con el fin de generar diálogo de doble vía con la ciudadanía y a partir de esto generar nuevos contenidos o información, de acuerdo con observaciones.</p> <p>** Publicación para acceso del público general a través de la plataforma ISUU.</p>
8	Lotería de Bogotá	La Entidad tiene publicados los trámites y servicios que ofrece tanto en la Guía en la Guía de Trámites y Servicios como en el SUIT.
9	Secretaría Distrital de Planeación	** En alianza con la Oficina de Prensa y Comunicaciones a través de Noticias, Ruedas de Prensa, publicaciones en las redes de la entidad se publican información sobre los trámites y servicios.
10	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	** Apoyó y acompañamiento a la subdirección de informática y sistemas en la elaboración de los estudios previos para la adquisición del sistema de gestión documental de la entidad, para la integración de Bogotá te Escucha con correspondencia, el cual se iniciará el proceso de adquisición para el segundo semestre del 2021.
11	Instituto para la Economía Social	<p>** El instituto participa con la publicación de sus trámites y servicios en la plataforma de la Guía de trámites y Servicios del Distrito, el cual cuenta con el link de acceso al registro individual de vendedores RIVI para realizar la consulta virtual respectiva, mediante el número de identificación del ciudadano.</p> <p>** En la página web institucional en el link de servicio al ciudadano se encuentra el acceso al sistema distrital para gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.</p>
12	Instituto Distrital de Turismo	** El IDT cuenta en su página web con un link que conecta a la plataforma Bogotá te escucha y permite que los ciudadanos interpongan sus PQRSD por este canal, adicionalmente y en el marco de la pandemia, se implementó la línea 320 4881035, línea en la cual la ciudadanía puede interponer sus PQRSD.
13	Secretaría de Educación del Distrito	<p>** Promocionar el Formulario Único de Trámites, para esto se realizó una estrategia de comunicación, en el cual se daba a conocer la utilidad de éste por medio de la página WEB de la entidad.</p> <p>** Implementación del módulo de notificaciones electrónicas en las Direcciones Locales de Educación de Suba, Barrios Unidos y Teusaquillo, del formulario virtual para la solicitud del trámite: "Pensiones y cesantías Docentes" y se registraron los trámites de la estrategia de racionalización de trámites 2021 en SUIT, 4 trámites de</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		la Dirección de Inspección y Vigilancia y 1 de la Dirección de Formación Docentes e Innovaciones pedagógicas.
14	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	<p>**El IDEP cuenta con una Estrategia y Política de Comunicaciones publicada en su página web. Adicionalmente, para el servicio a la ciudadanía se cuenta con el Sistema Bogotá Te Escucha, con un email de atención al ciudadano (idep@idep.edu.co), múltiples números telefónicos y la posibilidad de contacto a través de redes sociales.</p> <p>** Para la virtualización de trámites en el IDEP se cuenta con un convenio con SuperCADE Virtual en el cual se divulgan los OPA del IDEP. <a href="https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/supercade-virtual/">https:// guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/supercade-virtual/</a></p>
15	Secretaría Distrital de Salud	<p>**Generó el prototipo de ChatBot final, para implementar en la página web, con el objeto de ser revisado y aprobado por las áreas participantes en el proceso de implementación.</p> <p>**Realizó articulación con la Dirección TIC del E-mail Bot, donde se revisó la operación del E- mail contáctenos@saludcapital.gov.co, los requerimientos de información y la clasificación de las respuestas generadas a la ciudadanía.</p> <p>**Durante el segundo período del año 2021 realizó la racionalización tecnológica de cuatro trámites, a saber: Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio; Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiaciones ionizantes; Credencial de expendedor de medicamentos y Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo.</p>
16	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	<p>** Diseñó e implementó un nuevo modelo de información y comunicación a través del despliegue de la estrategia "MAS CERCA DE LOS TUYOS" promoviendo el uso de tecnologías de la información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.</p> <p>** En el comité de tecnologías de la información liderado por la oficina de TICS diseñó y puso en funcionamiento la virtualización del pago de servicios a través de los servicios de PSE desde la página web de la subred <a href="http://www.Subrednorte.gov.co">www. Subrednorte.gov.co</a>.</p> <p>** Dispuso la línea telefónica 3013212993 correspondiente al defensor del ciudadano y el correo institucional de la oficina, canales por los cuales se les brinda orientación permanente a los usuarios de acuerdo a sus necesidades.</p>
17	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<p>** Durante la vigencia 2021 generó la interacción del sistema de Bogotá Te escucha con la plataforma ORFEO, lo cual permite un seguimiento a las peticiones ciudadanas con una plataforma propia institucional.</p>
18	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E	<p>** Implementó el sistema de información de correspondencia ORFEO, por el medio del cual se realiza el trámite de gestión y respuesta a cada una de las peticiones que le llegan a la institución.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		** Implementó la estrategia "Cerca de ti" por medio de la cual se realiza acercamiento entre pacientes hospitalizados y familiares en tiempos de pandemia por medio de visita virtual, haciendo así uso de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Subred Sur Occidente.
19	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	** Implementó la modalidad de tele consulta para algunos de los servicios de consulta externa, priorizando su asignación a los usuarios con diagnóstico de hipertensión, diabetes, Obesidad, EPOC y adultos mayores. Igualmente dado la pandemia este servicio ha sido de gran ayuda para nuestros usuarios. ** Desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano con la mano con el área de comunicaciones se realizan piezas comunicativas, videos en redes sociales informando a nuestros usuarios los canales que están dispuestos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
20	Capital Salud EPS-S SAS	** Crearon 3 trámites en la plataforma SUIT ( Afiliación, Novedades y Portabilidad ), por otra parte, se creó un link de acceso directo desde la página web, para realizar los trámites ( <a href="https://www.capitalsalud.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/#1613573685048-d63f7a6d-2711">https://www.capitalsalud.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/#1613573685048-d63f7a6d-2711</a> ) ** Capital Salud cuenta con un sistema propio de validación y seguimiento a las peticiones ciudadana, sin embargo, este articulado con los parámetros del aplicativo de Bogotá te escucha.
21	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	** Promovió la utilización de las redes sociales como Facebook para atender las inquietudes de la ciudadanía en tiempo real. Esto, permitió que, durante la época de emergencia sanitaria, se atendieran a través de Facebook 1.540 ciudadanos. ** Solicitó a la oficina asesora de planeación en comité directivo realizar lo pertinente para que los OPA (Otros Procedimientos Administrativos) que tiene la entidad puedan realizarse de forma virtual. **Inició en el 2020 con el diagnóstico e investigación de una plataforma de gestión documental y correspondencia que se pudiera integrar al Bogotá te Escucha. Para el 2021 se inicia con el proceso de cotizaciones y selección de la plataforma.
22	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	** Programó una jornada de reinducción con foco central el servicio a la ciudadanía, donde cada dependencia presentó (a través de video o representaciones) las actividades que desarrollan frente al ciudadano. ** Propuso la activación del chat en jornada continua, para atención en primer y segundo nivel, una vez se cuente con personal de apoyo en el área, por cuanto este servicio se presta de manera parcial lo que en ocasiones no cumple con el propósito de la inmediatez. ** En relación a la interoperabilidad del Orfeo y Bogotá te Escucha, se ha logrado terminar el proceso de pruebas y continuar con la validación en la secretaria General.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
23	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	<p>** Con el fin de dar respuesta de manera más rápida a las solicitudes de información ciudadana que llegan a través de la ventanilla de radicación virtual (correo electrónico), crearon grupos de WhatsApp con las áreas misionales, lo cual ha significado un aumento en la atención que por este medio se presta.</p> <p>** Para la armonización entre Orfeo y Bogotá Te Escucha, se realizaron 4 mesas de trabajo con el Área de Sistemas con el propósito de lanzar este desarrollo al ambiente de producción y 2 sesiones de pruebas preliminares con la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>
24	Orquesta Filarmónica de Bogotá	<p>** A finales del mes de junio de 2021 se evidenció que desde Atención al Ciudadano se activó el chat institucional a través de la página web de la Orquesta Filarmónica de Bogotá</p>
25	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	<p>** Actualización constante de la información sobre trámites y OPAs en las plataformas correspondientes.</p>
26	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	<p>** En acercamientos con ETB para el fortalecimiento de las TI en la Entidad, se incluyó en la agenda del proceso, la viabilidad de implementar este servicio de chat a través de los servicios que ofrece la ETB.</p>
27	Instituto Distrital de las Artes	<p>** Logró en el año 2020 vincular el gestor documental Orfeo al sistema para la gestión de peticiones Bogotá te escucha lo que ha significado que todas las solicitudes de trámite ciudadanas sean objeto de seguimiento por parte del área, dando cumplimiento a lo establecido por el Decreto 371 de 2010 que insta a todas las entidades a incorporar el 100% de las peticiones en el sistema Bogotá te escucha.</p>
28	Canal Capital	<p>** Adecuación de un espacio en la página web denominado "respuestas a peticiones anónimas" con base en lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, donde el ciudadano puede encontrar las respuestas a las peticiones que se realizaron de manera anónima y que no se pueden notificar por no conocer la información del destinatario.</p> <p>** Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria está prestando atención al ciudadano a través de los canales virtuales y habilitó una línea de celular con este fin.</p>
29	Secretaría Distrital de Ambiente	<p>**Con el apoyo de las áreas de sistemas y comunicaciones la Secretaria Distrital de Ambiente busca promover herramientas Tecnológicas que faciliten la interacción con la ciudadanía los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: <a href="http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion">http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion</a>, que mejore la experiencia de servicio a través de:</p> <p>El fortalecimiento del Canal Telefónico, con el PBX y Líneas Móviles. Canal Virtual con el diseño y la adquisición de un CHAT que permita la interacción con la ciudadanía a través de la página Web. Canal Presencial, con la habilitación de Puntos de Atención que faciliten el acercamiento con la ciudadanía en puntos estratégicos de Bogotá.</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
30	Jardín Botánico José Celestino Mutis	<p>** En el componente No. 2 del PAAC, se encuentran contempladas las estrategias de racionalización de trámites las cuales contemplan acciones relacionadas con la virtualización de los tramites de la entidad.</p> <p>** En el período objeto de análisis se implementaron y/o actualizaron canales para mejorar la atención y servicio a la ciudadanía, como el Canal Chat facilitándole al ciudadano una comunicación en tiempo real, el celular 3204497101. Virtual o Chat: <a href="https://jbb.gov.co/info/">https://jbb.gov.co/info/</a> o Ventanilla virtual; <a href="https://www.jbb.gov.co/VentanillaVirtual/">https://www.jbb.gov.co/VentanillaVirtual/</a> y finalmente el canal presencial / Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.</p> <p>** Han realizado mesas técnicas e intercambio de correos con Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá cuyo objetivo ha sido confirmar la viabilidad de la requerida interoperabilidad.</p> <p>** Las áreas de gestión documental y de sistemas han trabajado sobre la identificación de los mecanismos de desarrollo para conectar las bases de datos del JBB con las del sistema Bogotá te Escucha.</p>
31	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	<p>** En la página de la entidad se encuentra publicado de manera permanente el link de Bogotá te Escucha y se encuentra habilitado un módulo en la pestaña de Atención al Ciudadano, donde la ciudadanía pueden realizar requerimientos de manera virtual y en tiempo real, adicionalmente se publica información relevante respecto del Defensor del Ciudadano.</p>
32	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	<p>** De manera permanente y en articulación con la Oficina de Comunicaciones se realizan y publican piezas de comunicación que promuevan el uso de los canales de atención que el Instituto tiene a Disposición de la ciudadanía.</p>
33	Secretaría Distrital de Movilidad	<p>** Con la finalidad de divulgar y fortalecer la figura del Defensor del Ciudadano a través de los canales de comunicación con los que cuenta la entidad se diseñó pieza gráfica y se divulgó la misma por redes sociales y cartelera digital de cara a la ciudadanía.</p>
34	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<p>** Implementó un chat web, que a partir del 04 de enero de 2021 inició su fase de producción. Durante el primer semestre del año se recibieron ciento ochenta y cinco (185) chats de los cuales se radicaron para trámite ocho (8) peticiones.</p> <p>** Durante el primer semestre de 2021, logró la articulación del Sistema ORFEO con "Bogotá te Escucha". La UAERMV inició la radicación de peticiones ciudadanas en el ambiente de producción; en tal sentido, para el primer semestre del año se registraron a través de la herramienta Web Service 1.005 peticiones ciudadanas.</p>
35	Instituto de Desarrollo Urbano	<p>** Fueron sumados a la atención telefónica de la entidad, cinco 5 celulares donde se reciben llamadas ciudadanas que ingresan a la entidad y son direccionadas a estos dispositivos. También, recibimos llamadas que son desviadas desde la entidad a dos teléfonos en las</p>

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		casas de los servidores y se están recibiendo llamadas a través del sistema softphone prestado a través de la ETB. ** Se lidera la integración de los sistemas de la entidad Orfeo y Bachue con el sistema distrital Bogotá Te Escucha. Consecuentemente, la entidad trabaja en los ajustes para centralizar y garantizar efectivamente el registro de las peticiones y cargue de las respuestas al sistema distrital.
36	Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.	** Durante el segundo semestre del año 2020, el equipo de la Defensoría del Ciudadano divulgó mediante una estrategia de comunicación en redes sociales, el uso de los canales de interacción ciudadana y la figura del Defensor. ** En el primer semestre del 2021, se diseñó una estrategia de comunicación externa (animación), publicada en redes sociales y página web de la entidad, divulgando los canales de interacción ciudadana: Telefónicos, virtuales y presenciales donde la ciudadanía del Sistema puede acudir para interponer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en la cual se recordó la figura del Defensor como canal complementario, con el fin que la ciudadana acuda cuando lo requiera. Esta estrategia también fue divulgada en las visitas a localidades en los espacios comunitarios.
37	Empresa Metro de Bogotá S.A.	** Se dio de alta el "Formulario virtual de recibo de PQRS a la ciudadanía" de la EMB. ** Diseñó el "Protocolo de atención en redes sociales" para atención ciudadana a través de estas plataformas, en concordancia con la directiva 004 de 2021, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
38	Secretaría Distrital del Hábitat	** De igual manera permanente actualiza y armoniza la información sobre Trámites y OPAS de la SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT en las plataformas de información a la ciudadanía: Página WEB, Guía de Trámites y Servicios, y SUIT.
39	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	** Se dispuso un banner (imagen informativa) en la página web en donde se especifican los principales canales de atención de la entidad y sus horarios de atención. ** Actualización del aplicativo de gestión documental Orfeo a la versión 10.
40	Caja de Vivienda Popular	** En la página web de la entidad se dispuso de un formulario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, para la creación, radicación y consulta de PQRS por parte de la ciudadanía. ** Se radicó en el portal SUIT la estrategia de racionalización tecnológica para los trámites de Reasentamientos Humanos y Titulación de Predios y el OPA vigente de Mejoramiento de Vivienda. ** Actualización de la página Web de la entidad en la pestaña de la defensora de la ciudadanía, los medios y/o canales de servicio de atención a la ciudadanía y el proceso SDQS para registrar las denuncias.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
41	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.	<p>** Implementación del Decreto 058 de 2018, "Por el cual se ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización, de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C, y se dictan otras disposiciones".</p> <p>** La Empresa articuló las acciones correspondientes y se obtuvo el aval de la interoperabilidad del módulo SQDS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Servicio al Ciudadano – quedando implementado y puesto en operación desde el mes de diciembre en el nuevo Sistema de Información de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA – TAMPUS.</p>
42	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	**Se realizan actividades interinstitucionales junto con la Oficina Asesora de Planeación para el análisis de virtualización de trámites
43	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	<p>** A través de la Defensoría del ciudadano se dispuso la generación de un plan de choque para la atención virtual, fortaleciendo canales de interacción. Se implementan los correos: tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co; riesgobajo@bomberosbogota.gov.co; denuncias@bomberosbogota.gov.co y las líneas de atención telefónica a través del celular: 3164739599 Chat WhatsApp: 3174043709.</p> <p>** Realizó la articulación con la subdirección de gestión del riesgo para la descarga de los conceptos técnicos a través de web de la UACOB.</p> <p>** Se articula con los profesionales de la Alcaldía Mayor de Bogotá la integración del sistema de atención de peticiones del distrito Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental.</p>
44	Secretaría Jurídica	** Durante la vigencia del segundo semestre de 2020, el punto de atención a la ciudadanía ubicado en el del SUPERCADE CAD, continúa contando con un auxiliar de radicación cualificado en servicio a la ciudadanía, con lo cual el usuario puede radicar sus PQRS o acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Jurídica Distrital.
45	Concejo de Bogotá	** Creación del Programa DEMOLAB al interior del Concejo, así mismo, la creación de un formulario virtual de la plataforma Google Forms, por medio de la cual venimos recibiendo solicitudes ciudadanas
46	Veeduría Distrital	** En la página web de la Entidad se encuentra publicada de manera permanente una encuesta que nos permite conocer la percepción de los ciudadanos en relación con el servicio recibido por parte de la Entidad.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del periodo julio 2020 a junio 2021 de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales.

\*\* En esta tabla se encuentran relacionadas solamente las entidades que reportaron actividades frente a esta función

De acuerdo a la información reportada, las entidades distritales han venido trabajando arduamente en el fortalecimiento y actualización de sus canales de atención,

especialmente del canal virtual con el objetivo de no ver afectada la prestación del servicio al ciudadano por la emergencia decretada por el Gobierno Nacional y Distrital en el marco de la pandemia por el Covid-19.

La actualización de sus páginas web, incluyendo nuevos canales como los chats, los formularios para el registro de PQRS, la disposición de líneas celulares, publicación de videos en lengua de señas, entre otras actividades, logran que la apropiación de las TIC mejore de manera contundente el servicio que se brinda a la ciudadanía. No obstante, es importante reseñar que aún no es posible diferenciar con claridad la gestión que desde el Defensor se realiza para el cumplimiento de esta función.

#### **4. Conclusiones**

En relación con la presentación de los informes se encontró que, gracias a la expedición del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se ha logrado cierto grado de homogeneidad en la elaboración de los mismos y se evidencia un mejor grado de claridad frente a las actividades que deben ser desarrolladas por el defensor de la ciudadanía.

No obstante lo expuesto y de conformidad con el análisis realizado a la información reportada en los informes de gestión del período comprendido entre julio de 2020 y junio de 2021 de los defensores ciudadanos de las entidades del Distrito Capital, es posible evidenciar que aún en la descripción de actividades para el cumplimiento de las funciones previstas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, no es claro el valor agregado que le genera la intervención del defensor del ciudadano a estas tareas.

Lo anterior, en razón a que en algunas entidades el jefe o director del área de atención al ciudadano cumple el rol de defensor de la ciudadanía, por lo que no es fácil diferenciar entre las actividades realizadas en desarrollo de uno u otro rol.

En relación con las funciones, la mayoría de las entidades tienen actividades asociadas a la función 1, "Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía", ello debido a que un gran número de las actividades reportadas aportan de alguna manera al cumplimiento de los lineamientos que establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La función en donde se encuentran más debilidades es la 3, correspondiente al análisis del consolidado de las PQRS, ya que en ésta los defensores de la ciudadanía de las diferentes entidades se han limitado a realizar una copia de los informes de peticiones



presentados por las áreas de servicio al ciudadano, sin identificar conclusiones, recomendaciones, planes de mejora, problemáticas o fortalezas a partir del análisis de la información.

En cuanto a las funciones 4 y 5 es de resaltar, que la mayoría de las entidades se han esforzado por fortalecer sus canales virtuales, adaptándose a las condiciones que ha traído la pandemia del COVID-19 y haciendo esfuerzos importantes para realizar una divulgación más amplia de los canales de atención con los que cuenta la ciudadanía.

Finalmente, en lo que respecta a la función 2, se encontró que aún es incipiente la ejecución de esta función, ello teniendo en cuenta que los defensores de la ciudadanía tienen un papel vital como actor en el ciclo del servicio y al tener la facultad de elevar recomendaciones al nivel Directivo, particularmente al representante legal de la entidad, tiene una gran herramienta para que los procesos de servicio al ciudadano cada vez se vean más fortalecidos al interior de las entidades.