

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

## IDIGER



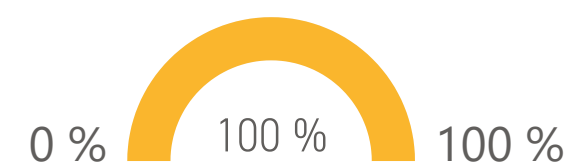
# IDIGER

## Función 1



**Lineamiento 1:** Haga un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, analícelas y realice recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Se realizó un listado de las metas que impactan el servicio a la ciudadanía en la Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Servicio a la ciudadanía, Racionalización de trámites y Participación Ciudadana

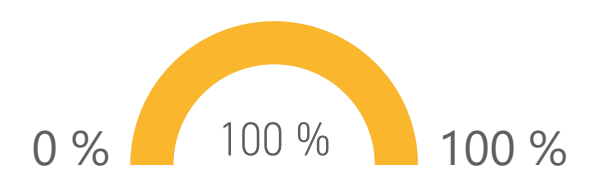
# IDIGER

## Función 1



**lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las políticas de relación Estado-ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites).

## Lineamiento 2



## Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Dentro del marco del Modelo Distrital de Relacionamiento, se avanzó dentro de la ruta estratégica mediante la creación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

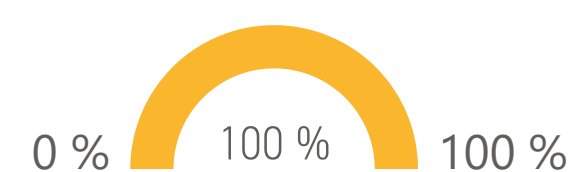
# IDIGER

## Función 1



**lineamiento 3:** Verifique que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y compromisos establecidos dentro del Plan de Acción Institucional y Proyecto de Inversión que estén relacionadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se elaboró una tabla con información del presupuesto anual de recursos con actividades asociadas las metas, en este caso corresponden a salarios y honorarios de personal de planta y contratistas respectivamente que realizan actividades, verificando la apropiación de recursos para el cumplimiento de las mismas.

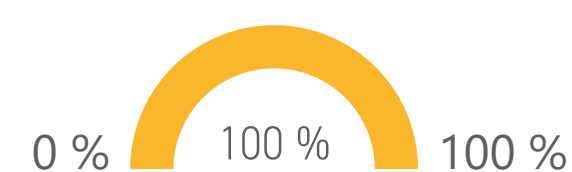
# IDIGER

## Función 2



**lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se realizaron recomendaciones en referencia al lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos. Por otra parte se evidencian avances en actualización documental y su socialización, accesibilidad en página web, revisión de documentación aplicable, divulgación de información relacionada.

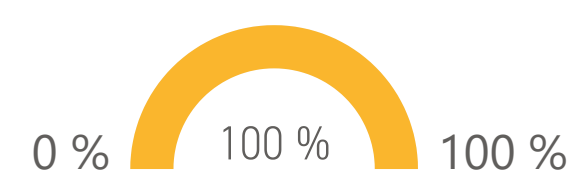
# IDIGER

## Función 2



**lineamiento 2:** Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Se realizó seguimiento y generación de recomendaciones en materia de gestión de denuncias, se hizo una revisión del estado de las acciones y avances que hay a la fecha en cuanto a canales de registro dispuestos, implementación y fortalecimiento de los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.

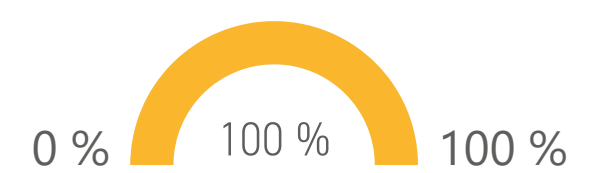
# IDIGER

## Función 2



**lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se generaron recomendaciones a todos los jefes de oficinas y subdirecciones, funcionarios y contratistas de la entidad, en relación a la normativa y a la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

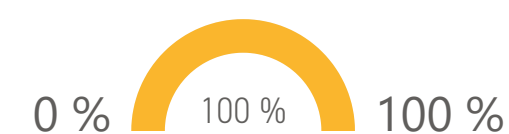
# IDIGER

**FUNCIÓN 3 lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

## Función 3 Lineamiento 1



### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

De acuerdo al lineamiento y guía de Alcaldía Mayor, se realizó el análisis de la base de datos Cordis donde se registran todas las PQRS que llegan a la entidad. se analizó el volumen de peticiones por mes, según canal de acceso, temáticas más solicitadas, según estado de trámite y dependencia, además del porcentaje de oportunidad. Esta información permite visualizar en que áreas hay oportunidades de mejora y que acciones se pueden tomar para mejorar la oportunidad de respuesta.

Por otra parte, Alcaldía de Mayor de Bogotá tiene planteado para el segundo semestre 2024, realizar capacitaciones y pruebas para la puesta en marcha del usuario en Bogotá te Escucha, el cual permitiría realizar seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano.



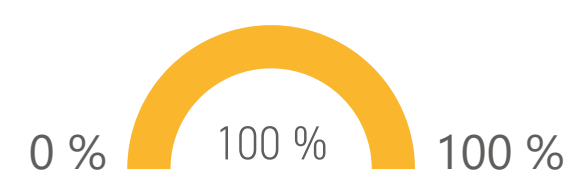
# IDIGER

## Función 4



**lineamiento 1:** Realice mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital; adicionalmente, tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se elaboró y divulgó una pieza comunicativa que promueve los derechos y deberes ciudadanos, invitando a consultarlo en la carta de trato digno. Se divulgaron los canales de interacción mediante las redes sociales.

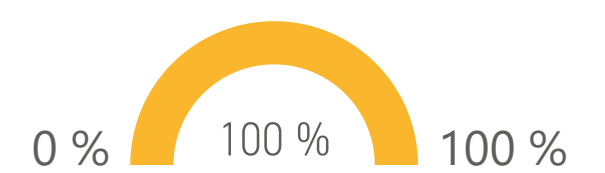
# IDIGER

## Función 4



**lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizaron recomendaciones a la Subdirección Corporativa con la finalidad de promover las sensibilizaciones en torno al servicio a la ciudadanía.

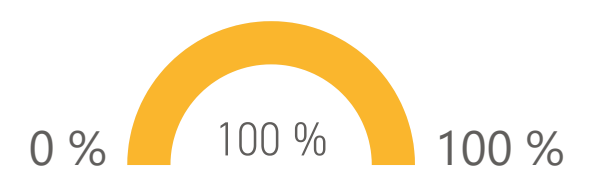
# IDIGER

## Función 4



**lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se promovió en la entidad la participación en sensibilizaciones relacionadas a servicio a la ciudadanía y gestión adecuada de peticiones

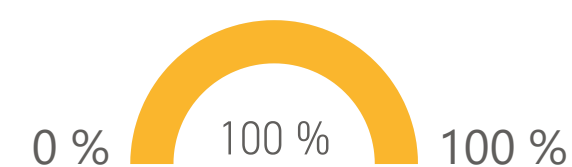
# IDIGER

## Función 5



**lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se realizó la identificación de los diferentes canales de atención disponibles, se enlistaron y detalló dirección y horario de atención de acuerdo al lineamiento de Alcaldía Mayor. Se verificó el adecuado funcionamiento de los canales de atención.

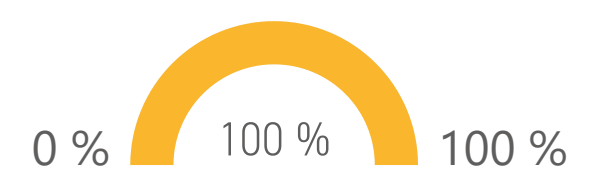
# IDIGER

## Función 5



**lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se realizó la identificación de los diferentes canales de atención disponibles, se enlistaron y detalló dirección y horario de atención de acuerdo al lineamiento de Alcaldía Mayor. Se verificó el adecuado funcionamiento de los canales de atención.