



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS  
DEFENSORES DEL CIUDADANO EN EL DISTRITO CAPITAL  
(Primer semestre 2019)**

De conformidad con lo establecido en el Decreto 371 de 2010,  
Decreto 197 de 2014, Decreto 392 de 2015 y el Acuerdo 24 de 1993.

**Bogotá, D.C., septiembre de 2019**



Informe de seguimiento a la gestión  
de los defensores del ciudadano en el  
Distrito Capital. Primer semestre  
2019

**Veedor Distrital**  
Jaime Torres–Melo

**Viceveedor Distrital**  
Daniel García Cañón

**Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos**  
Juan Carlos Rodríguez Arana

**Veedora Delegada para la Contratación**  
Tatiana Mendoza Lara

**Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal**  
Jasson Cruz Villamil

**Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales**  
Diego Fernando Maldonado Castellanos

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**  
Jairo Edison Tirado Martínez

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**  
Luz Adriana Cárdenas Corredor

**Equipo de Trabajo**

Juan Carlos Valdés Rosales  
Daissy Johanna Rodríguez Urrea  
Diana Carolina Camargo Pinzón



## Tabla de contenido

Introducción .....	4
1. Marco Normativo .....	4
2. Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor del ciudadano en el primer semestre de 2019 .....	6
3. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015.....	7
3.1 Implementación de la PPDSC .....	8
3.2 Velar por la disposición de recursos para la prestación del servicio a la ciudadanía. ....	13
3.3 Medidas para garantizar respuesta a los requerimientos ciudadanos .....	15
3.4 Seguimiento estratégico a planes de mejoramiento.....	17
3.5 Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad .....	18
4. Conclusiones .....	19

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Relación de presentación del informe por entidad.....	6
<i>Tabla 2.</i> Acciones realizadas frente a la implementación de la PPDSC .....	8
<i>Tabla 3.</i> Acciones realizadas frente a la disposición de recursos. ....	13
<i>Tabla 4.</i> Acciones realizadas frente a la respuesta a los requerimientos ciudadanos. ....	15
<i>Tabla 5.</i> Acciones realizadas frente al seguimiento estratégico a planes.....	17
<i>Tabla 6.</i> Acciones realizadas frente al cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad. ....	18



## **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 392 de 2015, durante el primer semestre de 2019.

En el documento, se presenta un análisis por entidad del 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 lo señalado 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 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 392 de 2015 mediante el cual se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía, en el cual se señaló que debía existir y ejercerse en todas las entidades y organismos del Distrito Capital, señalando que la misma se encuentra en cabeza del representante legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado y fijando como funciones las siguientes:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- d. 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 ciudadanía en su entidad.



e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada. (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (5 de octubre de 2010). Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. (Decreto 392, 2015, art. 2)

## 2. Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor del ciudadano en el primer semestre de 2019

La Veeduría Distrital mediante oficio del 20 de junio de 2019 solicitó a 52 entidades del Distrito remitir un informe detallado de las acciones desarrolladas en el marco de las funciones otorgadas en el Decreto 392 de 2015, ello teniendo en cuenta que hay algunas entidades como las empresas de servicios públicos 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	Presento informe	No presento informe
1	Caja de la Vivienda Popular	X	
2	Canal Capital	X	
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	X	
4	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	X	
5	Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá	X	
6	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	X	
7	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	X	
8	Empresa Metro de Bogotá S.A.	X	
9	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones	X	
10	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	X	
11	Instituto de Desarrollo Urbano	X	
12	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	X	
13	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	X	
14	Instituto Distrital de las Artes	X	
15	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	X	
16	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	X	
17	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	X	
18	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	X	
19	Instituto Distrital de Turismo	X	
20	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	X	
21	Instituto para la Economía Social	X	
22	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	X	
23	Lotería de Bogotá	X	
24	Orquesta Filarmónica de Bogotá	X	



#	Entidad	Presento informe	No presento informe
25	Secretaría Distrital de Salud	X	
26	Secretaría de Educación del Distrito	X	
27	Secretaría Distrital de la Mujer	X	
28	Secretaría Distrital de Planeación	X	
29	Secretaría Distrital de Ambiente	X	
30	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X	
31	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	X	
32	Secretaría Distrital de Gobierno	X	
33	Secretaría Distrital de Hacienda	X	
34	Secretaría Distrital de Movilidad	X	
35	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X	
36	Secretaría Distrital del Hábitat	X	
37	Secretaría General	X	
38	Secretaría Jurídica	X	
39	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	X	
40	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	X	
41	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E	X	
42	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	X	
43	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	X	
44	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	X	
45	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	X	
46	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	X	
47	Veeduría Distrital	X	
48	Concejo de Bogotá		X
49	Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud		X
50	Secretaría Distrital de Integración Social		X
51	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E		X
52	Terminal de Transportes S.A.		X

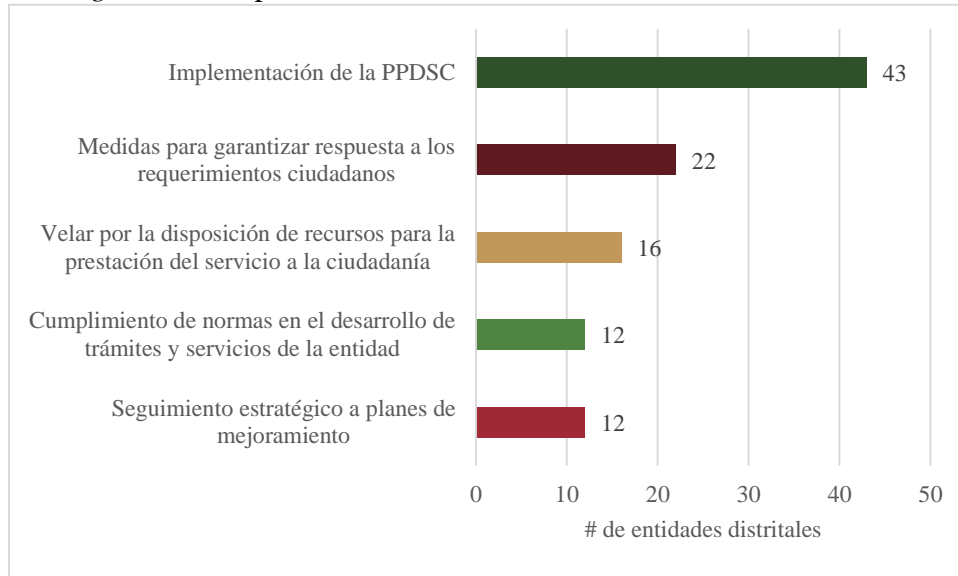
*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital.

Es importante aclarar que algunas de las entidades enviaron información correspondiente a los últimos tres años y que el informe que se solicitó para la verificación del cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano fue del primer semestre de 2019, por lo que se tendrán en cuenta solamente las actividades referentes a este último periodo.

### **3. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015**

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 analiza la información reportada frente a cada función descrita en el Decreto 392 de 2015, 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 Implementación de la PPDSC

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal a del artículo 2:

Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

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 implementación de la PPDSC*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Secretaría General	Implementación de un modelo multicanal de servicio a la ciudadanía, impulsando la integración de los diferentes canales de atención. Elaboración del plan de acción de la PPDSC. Elaboración decreto sobre implementación del defensor del ciudadano. Construcción SuperCADE Manitas. Realización de 10 SuperCADE Móvil (ferias de servicios). Evaluación de la calidad de las respuestas dadas por el SDQS.
2	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Caracterización de usuarios y aplicación de encuestas de satisfacción.





#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		Fortalecimiento de la accesibilidad a los servicios de la entidad con la disposición de un módulo de atención en el SuperCADE CAD. Capacitaciones a los servidores en temas de atención y lengua de señas. Actualización de documentos proceso de atención al ciudadano.
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	Fortalecimiento de la accesibilidad a los servicios ofrecidos por la entidad a través de la realización y divulgación de un video en lengua de señas. Plan de capacitación con los servidores de la entidad en temas de atención a la ciudadanía. Actualización de documentos proceso de atención al ciudadano.
4	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Adecuación de la infraestructura de la sede B del IDPAC con base en lo señalado en la NTC 6047. Se cualificó en temas de servicio a los integrantes del proceso de atención a la ciudadanía. Se realizaron dos sesiones de capacitación para las personas que administran el sistema Bogotá Te Escucha en las dependencias del IDPAC.
5	Secretaría Distrital de Hacienda	Envío de observaciones a los documentos remitidos por la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, respecto de la implementación de la PPDSC y la figura del Defensor del Ciudadano. Envío de propuesta para mejoramiento de la atención a la ciudadanía en el SuperCADE CAD. Optimización del canal telefónico. Implementación de encuesta de satisfacción.
6	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Definición del plan de participación comunitaria. Existencia de canales de atención. Se han realizado 10 talleres a los servidores. Participación en la definición del PAAC.
7	Lotería de Bogotá	Cualificación de los equipos de trabajo en temas de servicio al ciudadano. Disposición de canales de atención a la ciudadanía.
8	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Se recibió visita de diagnóstico por parte del Instituto Nacional de Ciegos e implementación del centro de relevo. Curso de cualificación en servicio al ciudadano. Implementación de encuesta de satisfacción. Seguimiento a la creación de la carta de trato digno. Elaboración de cartilla sobre denuncias de actos de corrupción.
9	Instituto Distrital de Turismo	Reubicación de la recepción del IDT y del punto de la Oficina de Atención al Ciudadano con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la NTC 6047 y dar mayor accesibilidad a los ciudadanos que visitan el Instituto. Aprobación del procedimiento para dar respuesta a las PQRSD.
10	Secretaría de Educación del Distrito	Realización de jornadas de capacitación en SIGA, SDQS y SISAC, entre otros. Proceso de diagnóstico del estado de la infraestructura física y tecnológica de los puntos de atención ciudadana. Medición de satisfacción de los usuarios.
11	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	Participación en el curso de servicio a la ciudadanía realizado por la Veeduría Distrital. Creación del manual de gestión de peticiones del IDEP.



#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
12	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Construcción de manual de atención al ciudadano.
13	Secretaría Distrital de Salud	Asistencia técnica y capacitaciones en temas referentes a SDQS. Elaboración de informes de gestión de peticiones en la entidad. Implementación de estrategias de comunicación dirigidas a la ciudadanía y fortalecimiento de los canales de atención. Programa de inducción y reintroducción a funcionarios y capacitación en temas de servicio al ciudadano y de SGSSS. Atención de los ciudadanos mediante los diferentes canales de atención, adecuación de punto de atención principal en cumplimiento de la NTC 6047. Solicitud de informes mensuales sobre encuestas de satisfacción.
14	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	Seguimiento a jornadas educativas realizadas por el personal de servicio al ciudadano en salas de espera. Implementación de estrategia a cero quejas. Línea única del defensor del ciudadano 3013212993. Publicación de los canales de contacto con el defensor del ciudadano.
15	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	Publicación de los canales de contacto con el defensor del ciudadano. Socialización de información a los usuarios en sala de espera. Existencia de buzones de sugerencias. Sistema de turnos. 6 sesiones de capacitación al personal de la oficina de participación. Implementación de la estrategia "si uno brilla todos brillamos". Aplicación de encuestas de satisfacción.
16	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E	Estrategias para dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios. Existencia de buzones de sugerencias. Implementación de la estrategia cuéntanos grupo focal. Aplicación de encuestas de satisfacción.
17	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	Revisión del estado físico de las sedes del IDIPRON para garantizar accesibilidad. Desarrollo del protocolo interno de protección de datos del denunciante. Capacitación y sensibilización a funcionarios, contratistas y vigilantes en temas de atención al ciudadano. Aplicación de encuestas de percepción del servicio a la ciudadanía.
18	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	Diseño de manual de funciones. Funcionamiento de punto de atención en convenio con IDT.
19	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Se adecuaron espacios físicos de espera en la sede administrativa para atención preferencial. Realización de dos jornadas de capacitación en temas de comunicación asertiva, atención a la ciudadanía y derechos de petición. Aplicación de encuestas de percepción ciudadana.
20	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Actualización de la caracterización del proceso de Atención al Ciudadano. Implementación y mejora continua de la herramienta "La OFB Te Escucha". Creación y retroalimentación de la red PQRS de la OFB. Implementación de estrategias de comunicación sobre canales de atención. Aplicación de encuestas de percepción ciudadana. Sensibilización a servidores de la entidad en



#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		temas relacionados con la atención y gestión de las PQRSF y a la ciudadanía los medios de interacción con la OFB.
21	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Se cuenta con el registro de dos servidores en la plataforma Centro de Relevos para atender la población con discapacidad auditiva. Cualificación de los equipos de trabajo. Aplicación de encuestas de satisfacción a través de la página web de la Entidad y en los puntos presenciales.
22	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	FUGA ha focalizado los esfuerzos en dar cumplimiento a lo establecido en la PPDSC, dando respuesta a los requerimientos ciudadanos en los tiempos de Ley e incentivando la creación de mecanismos de participación.
23	Instituto Distrital de las Artes	IDARTES ha fortalecido la coordinación y la generación de sinergias entre las diferentes áreas que componen el Instituto. La Entidad tiene a disposición de la ciudadanía seis canales de atención. Se logró el acceso al aplicativo Centro de Relevos con el fin de hacer accesibles los servicios que se prestan en el IDARTES a personas con discapacidad auditiva. Aplicación de encuestas de percepción del servicio a los ciudadanos usuarios de la Entidad. Capacitaciones permanentes a todo el equipo de trabajo.
24	Canal Capital	Actualización de procesos, procedimientos y documentos del área de servicio al ciudadano. Creación de un documento de buenas prácticas para la atención a la ciudadanía. Aplicación de encuestas de percepción ciudadana frente a la prestación del servicio.
25	Secretaría Distrital de Ambiente	Se realizaron 148 evaluaciones a los agentes de servicio que operan en la sede principal y 49 en visitas mensuales a CADEs y SuperCADEs, ello con el fin de verificar el cumplimiento de la PPDSC en la Entidad.
26	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	Implementación de estrategias de comunicación sobre canales de atención. Sinergia con el DNP para la realización de un diagnóstico sobre servicio a la ciudadanía con el propósito de crear el proceso de atención al ciudadano.
27	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	Disposición de los siguientes canales de atención: Presencial (atención con fecha y hora establecida), correo del defensor del ciudadano y atención telefónica.
28	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	Actualización de procesos, procedimientos y documentos del área de servicio al ciudadano. Capacitación permanente a los servidores en temas misionales y en normatividad.
29	Secretaría Distrital de Movilidad	Sensibilización y entrega de material POP sobre las solicitudes que atiende el defensor al ciudadano. Implementación de estrategias de comunicación dirigidas a la ciudadanía, al fortalecimiento de los canales de atención y disminuir los tramitadores. Se encuentra implementado el SDQS. Aplicación de encuestas de satisfacción
30	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Implementación de estrategias de comunicación sobre canales de atención. Actualización de documentos en relación con servicio al ciudadano y del normograma.



#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
		Existencia de canales de atención. 5 capacitaciones realizadas a servidores. Aplicación de encuestas de satisfacción.
31	Instituto de Desarrollo Urbano	La entidad cuenta con instructivos, planes, manuales y documentos para implementar y evaluar el servicio a la ciudadanía. Implementación de estrategias de comunicación dirigidas al fortalecimiento del servicio al ciudadano.
32	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	Implementación de estrategias de comunicación dirigidas al fortalecimiento del servicio al ciudadano. Se realizó la divulgación de la defensoría del ciudadano a través del diseño y producción de 155 pendones.
33	Empresa Metro de Bogotá S.A.	Adopción y reglamentación de la carta de trato digno. Disposición de los canales de atención telefónico, virtual, presencial. Aplicación de encuestas de percepción del servicio. Elaboración del procedimiento para la gestión de PQRS ciudadanas.
34	Secretaría Distrital del Hábitat	Actualización de manual y procedimiento en relación con servicio al ciudadano. Jornadas de inducción y reinducción. Diagnóstico para caracterización de usuarios. Aplicación de encuestas de satisfacción. Participación en ferias de servicios.
35	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	Fortalecimiento de canales de atención. Apoyo en la actualización de documentos en relación con servicio al ciudadano. Se incrementó el personal de servicio al ciudadano.
36	Caja de Vivienda Popular	Implementación del Sistema de Información Misional Administrativo SIMA, que permite registrar y caracterizar a los ciudadanos que visitan la Entidad.
37	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	Cualificación de los equipos de trabajo en temas de servicio al ciudadano. Cuenta con canales de atención y se gestionan actividades de conocimiento y apropiación de la PPDSC. Se realiza medición de percepción del servicio.
38	Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá	Cuenta con cinco puntos de atención propios adicionales a los de la Red CADE – SuperCADEs. Existe un plan de acción general de la PPDSC en el cual se plasman una serie de actividades con las cuales se garantiza la implementación de la PPDSC.
39	Secretaría Distrital de la Mujer	La entidad ha participado en las ferias de servicios - SuperCADE Móvil. Sensibilización a servidores en derechos de petición. Implementación de estrategias de comunicación dirigidas a la ciudadanía en temas de servicio al ciudadano.
40	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Instalación de buzones de sugerencias. Actualización de procedimientos y formatos en relación con servicio al ciudadano. 41 servidores capacitados en lenguaje claro y 49 servidores se encuentran en capacitaciones relacionadas con servicio al ciudadano. Se han realizado ajustes razonables en los diferentes puntos de atención de la Secretaría. Actualización de la carta de trato digno.
41	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	Cuenta con canales de atención dispuestos. Solicitud a Gestión Humana de un estudio o análisis para la provisión de un plan para el área de servicio al ciudadano.



#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
42	Secretaría Jurídica	Ejecución del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, participación de la entidad en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.
43	Veeduría Distrital	Participación en procesos de inducción y reinducción. Actualización de documentos en relación con servicio al ciudadano. Participación en la Red Distrital. Participación en feria de servicios. Existencia de canales de atención.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del primer semestre 2019 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 con lo anterior, se puede evidenciar que las entidades siguen trabajando en la implementación de acciones que permiten dar cumplimiento a la PPDSC, 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. No obstante, es importante precisar que las diferentes actividades reportadas corresponden a la labor que desde las áreas de atención al ciudadano se desarrolla en el marco de los planes de acción previstos por cada una de ellas, y no a la gestión puntual que el defensor debe realizar.

### 3.2 Velar por la disposición de recursos para la prestación del servicio a la ciudadanía

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal b del artículo 2:

Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

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

*Tabla 3. Acciones realizadas frente a la disposición de recursos.*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	Se realizó la propuesta para que en el proyecto del plan de adquisiciones 2019, se logró la contratación de nuevo recurso humano para el área de atención al ciudadano con el propósito de lograr las metas relacionadas con la implementación de la PPDSC.
2	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	En el presente semestre se adecua la herramienta "Zoomtext" en la página Web de la Entidad, promoviendo la inclusión y autonomía en el acceso a los servicios de la entidad por parte de personas con discapacidad visual. Se realiza la implementación del Asistente Virtual del IDPAC que potenciará las actividades y acciones que viene desarrollando la Entidad.



Informe de seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito Capital. Primer semestre 2019

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
3	Secretaría Distrital de Hacienda	Adecuación de espacio para agentes telefónicos especializados, dispuestos para preservar la reserva tributaria.
4	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	La entidad dispuso recursos para el diseño y puesta en funcionamiento de la plataforma Catastro en Línea.
5	Instituto para la Economía Social	Se adelantaron ajustes a la accesibilidad del punto de servicio de la sede administrativa de la entidad de acuerdo con las recomendaciones de la Veeduría Distrital.
6	Instituto Distrital de Turismo	Se destinaron \$40.377.667 para contratar una profesional para la prestación de servicios en el proceso de atención al ciudadano, respuesta de PQRS y ejecución operativa del PAAC. Destinación de recursos en el Plan de Adquisiciones 2019 para adquirir señalización incluyente para la oficina de atención al ciudadano y los PIT.
7	Secretaría Distrital de Salud	Seguimiento a los proyectos de inversión que se utilizan para fortalecer la infraestructura y canales de atención. Acompañamiento a formulación plan de acción 2019.
8	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Proyección de los estudios previos para suscribir un nuevo convenio con la Secretaría General para disponer de los puntos de atención en la Red CADE por dos años más.
9	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Se están adelantando los procedimientos correspondientes para la realización de cambios locativos para el mejoramiento de la accesibilidad. El proceso de Atención al Ciudadano es un proceso estratégico al interior de la entidad.
10	Instituto Distrital de las Artes	Se amplió la red de puntos de contacto ya que se cuenta actualmente con tres puntos de atención. Vinculación de la planta temporal que respaldó el proceso de atención a la ciudadanía vinculando más servidores en esta área.
11	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	Aseguramiento de recursos para los contratistas que apoyan la prestación del servicio y atención a la ciudadanía y la ejecución de actividades que permiten el cumplimiento de los planes formulados en respuesta de la PPDSC.
12	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	Suficiencia del recurso humano que presta servicio en el área de atención a la ciudadanía.
13	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Existencia del proyecto de inversión "Transparencia, gestión pública y servicio al ciudadano".
14	Caja de Vivienda Popular	Incorporó en su presupuesto 2019 los recursos asociados al proyecto de inversión 943 en el cual se encuentra la meta de implementar al 100% el plan de acción de servicio a la ciudadanía.
15	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	Fortalecimiento de la infraestructura física y operativa en los puntos de atención al ciudadano a través de la disposición de un espacio dotado con el mobiliario y tecnología necesarios para brindar un servicio de calidad.
16	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	Gestión de recursos para contratación de 24 personas.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del primer semestre 2019 de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales.

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

Algunas de las entidades describen información relacionada con el fortalecimiento de los canales de atención y la ejecución de los diferentes proyectos de mejoramiento en temas de infraestructura

tanto física como tecnológica, sin embargo, es importante mencionar que si bien la función señala la disposición de recursos, los esfuerzos por parte del defensor deberían estar encaminados a la previsión y garantía de recursos financieros que permitan la ejecución de las actividades que abarcan la implementación de las líneas estratégicas y transversales de la PPDSC por parte de las áreas de servicio a la ciudadanía.

### 3.3 Medidas para garantizar respuesta a los requerimientos ciudadanos

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal c del artículo 2:

Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

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 respuesta a los requerimientos ciudadanos.*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Implementación de dos indicaciones de Gestión entre los que se miden los tiempos de respuesta a la ciudadanía. Se realiza seguimiento semanal a los requerimientos pendientes de respuesta y se remite el informe mensual correspondiente a los directivos de la entidad.
2	Secretaría Distrital de Gobierno	Intervención frente a situación presentada con la Alcaldía Local de Usaquén, frente a la negativa de atender ciudadanos. Envío de 144 memorandos para seguimiento a las respuestas que las Alcaldías Locales dan a las peticiones ciudadanas.
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	Propuesta de mejoras en los tiempos, calidad y calidez de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias del DADEP.
4	Secretaría Distrital de Hacienda	3 peticiones tramitadas por el defensor del ciudadano, las cuales fueron asignadas a otras áreas.
5	Instituto para la Economía Social	Se hizo verificación semanal al SDQS, determinando las alertas necesarias para evitar los vencimientos de los requerimientos.
6	Secretaría de Educación del Distrito	Evaluación de la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas a requerimientos y trámites realizados por la ciudadanía. 62 peticiones conocidas por el defensor del ciudadano, de las cuales se ha tramitado el 100%. Difusión de la figura de defensor del ciudadano.
7	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	62 peticiones conocidas por el defensor del ciudadano, de las cuales se ha tramitado el 100%
8	Secretaría Distrital de Salud	42 peticiones conocidas por el defensor del ciudadano, de las cuales se ha tramitado el 80%. Seguimiento para evaluar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad.
9	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	Seguimiento a SDQS para verificar oportunidad, calidad, pertinencia y coherencia de las respuestas a las peticiones. Gestión de 352 citas.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
10	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Desarrollo de la herramienta La OFB Te Escucha, en la cual se evidencia el seguimiento y la trazabilidad de las distintas atenciones que se generan en los canales de atención.
11	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Seguimiento y monitoreo permanente a las respuestas de las peticiones ciudadanas. Cruce de información entre el sistema de radicación Orfeo y el Bogotá Te Escucha.
12	Canal Capital	Recepción y solución en los tiempos de ley, a las PQRS interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad. Coordinación de reuniones con las dependencias que presentaron demoras en las respuestas a las PQRSD.
13	Secretaría Distrital de Ambiente	Atención presencial de 60 ciudadanos sobre requerimientos de trámites y servicios. Seguimiento a 15 solicitudes reiteradas, presentadas por canal presencial, de las cuáles se ha tramitado el 54%. Se tramitaron 80 solicitudes radicadas por el correo del defensor del ciudadano y se realizó seguimiento.
14	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	Seguimiento a la emisión de respuestas en los tiempos de Ley a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, de no ser así se generan las alertas correspondientes.
15	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	Se trabajaron los requerimientos ciudadanos allegados al correo del defensor, en los cuales se realizó la respectiva clasificación, asignación y el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los mismos.
16	Instituto de Desarrollo Urbano	A través del correo electrónico del Defensor, se enviaron recomendaciones a toda la entidad relacionadas con la importancia del cumplimiento de los términos para dar respuesta a los requerimientos, así mismo que éstas sean de fondo y se alertó al nivel directivo la importancia de priorizar los vistos buenos de las respuestas que se emiten a la ciudadanía. A través de la figura del Defensor, se trabajaron casos en los cuales se gestionaron reuniones de conciliación entre la ciudadanía y las diferentes dependencias del IDU involucradas en estos casos, con el fin de escuchar las partes y lograr la mediación y solución a los requerimientos interpuestos, se tramitaron 3 peticiones por el defensor del ciudadano.
17	Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.	Se dio acompañamiento en accidentes en un total de 38 casos brindando a los usuarios orientación en el proceso de reclamación cuando a ello hubiere lugar. 548 peticiones conocidas por el defensor del ciudadano, de las cuales se ha tramitado el 100%
18	Empresa Metro de Bogotá S.A.	Disposición de un enlace en la página web de la entidad para que los ciudadanos puedan realizar el seguimiento de sus peticiones. Elaboración de un plan de mejoramiento en coordinación con la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
19	Secretaría Distrital del Hábitat	137 requerimientos en el correo del defensor del ciudadano, de los cuales solo uno fue tramitado por el defensor del ciudadano.
20	Caja de Vivienda Popular	Mesas de seguimiento y control a las PQRSD con la finalidad de dar cumplimiento a las respuestas en los términos de oportunidad a través de aletas tempranas y generación de recomendaciones.





#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
21	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	A través del canal telefónico se realizan encuestas trimestrales para medir la oportunidad y calidad de las respuestas dadas al ciudadano.
22	Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá	Se realizan seguimientos a los informes de PQRS y se ha logrado evidenciar una disminución en el registro de peticiones ciudadanas.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del primer semestre 2019 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 evidencia 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, no obstante, el porcentaje de entidades que desarrollaron esta labor aún es bajo.

### 3.4 Seguimiento estratégico a planes de mejoramiento

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal d del artículo 2: “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 ciudadanía en su entidad”. 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 al seguimiento estratégico a planes.*

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Seguimiento al plan de atención incluyente y accesibilidad a personas con discapacidad que arrojó un avance del 75% y al PAAC el cual presentó un avance del 44%.
2	Secretaría Distrital de Hacienda	Adopción, seguimiento y actualización de la estrategia de participación ciudadana en la SDH y desarrollo de la estrategia de gobierno digital.
3	Lotería de Bogotá	Se realiza seguimiento al proceso de atención a través de indicadores y cumplimiento de planes de acción por parte de la oficina de planeación y la oficina de Control Interno.
4	Instituto para la Economía Social	Se realizó reunión de seguimiento el 3 de julio para evaluar el componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y fortalecimiento del servicio al ciudadano.
5	Secretaría Distrital de Salud	Promoción de acciones de mejora y seguimiento a las incluidas en planes de mejoramiento, que estén relacionadas con el fortalecimiento del servicio al ciudadano.
6	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	Desarrollo del PAAC al cual se realiza un seguimiento semestral. Elaboración y seguimientos periódicos a informes relacionados con: PQRS, Informe Decreto 371, Informe Comité de Atención al Ciudadano.



#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
7	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Se han realizado reuniones de seguimiento a la gestión y efectividad de la herramienta la OFB Te Escucha.
8	Secretaría Distrital de Ambiente	Se llevaron a cabo 3 capacitaciones por parte del defensor del ciudadano a los agentes de servicio con el objetivo de realizar seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio al ciudadano.
9	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	Seguimiento a las actividades previstas en el PAAC con la oficina de Planeación y los responsables asignados.
10	Caja de Vivienda Popular	Monitoreo al PACC y al Plan de Acción de Gestión del Proceso de Servicio al Ciudadano.
11	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	Seguimiento a los compromisos adquiridos relacionados con las recomendaciones emitidas por la Veeduría Distrital en el informe de evaluación de accesibilidad del punto de atención de la ERU.
12	Veeduría Distrital	Seguimiento de la entidad al componente de atención al ciudadano.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del primer semestre 2019 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 el porcentaje de entidades que realizan gestión es solo del 23%, siendo un porcentaje muy bajo a nivel distrital dada la importancia que requiere esta función en las entidades. El desarrollo de actividades que permitan evidenciar un seguimiento efectivo al cumplimiento en la ejecución de los diferentes planes que buscan el fortalecimiento del servicio, permitirá la gestión de recursos para la continuidad en los mismos y el posicionamiento de las entidades a través de la prestación de un servicio de calidad.

### 3.5 Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal e del artículo 2:

Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas 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 al cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad.

#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
1	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.
2	Secretaría de Educación del Distrito	Diagnóstico de actualización de guía de trámites y servicios.



#	Entidad	Descripción de las acciones realizadas
3	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	Actualización y envío mensual del certificado de confiabilidad de la información de la Guía de Trámites y Servicio y el Mapa Callejero.
4	Secretaría Distrital de Salud	Actualización permanente de contenidos de la Guía de Trámites y del SUIT. Hacer parte de los procesos de digitalización de trámites en la entidad.
5	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	Actualización permanente de contenidos de la Guía de Trámites y del SUIT.
6	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Se realizaron ajustes y sugerencias al Decreto Único de Servicio a la Ciudadanía y Manual de Servicio a la Ciudadanía y se remitieron a la Secretaría General en junio del 2019
7	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Virtualización de un trámite y nueve procesos administrativos.
8	Secretaría Distrital de Movilidad	Actualización permanente de contenidos de la Guía de Trámites y del SUIT.
9	Caja de Vivienda Popular	Elaboración de un formulario en la página web de la entidad en el marco de la estrategia de racionalización de trámites y servicios con el fin de facilitar a los ciudadanos la expedición de paz y salvos y los recibos de pago.
10	Secretaría Distrital de la Mujer	Actualización permanente de contenidos de la Guía de Trámites y del SUIT.
11	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Se identificó el único trámite que tiene la Secretaría.
12	Secretaría Jurídica	Tienen 3 trámites y 1 servicio registrados en la guía de trámites y servicios.

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión del primer semestre 2019 de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales.

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

No obstante la existencia de normas que establecen la obligatoriedad de racionalización de trámites en las entidades, no se evidencia gestión alguna por parte del defensor del ciudadano para la identificación y simplificación de los trámites y servicios en las mismas. Las actividades reportadas se circunscriben a la actualización mensual de la Guía de Trámites y Servicios que se exige por parte de la Secretaría General.

#### 4. Conclusiones

De conformidad con el análisis realizado a la información reportada en los informes de gestión del primer semestre de 2019 de los defensores ciudadanos de las entidades del Distrito Capital, es posible evidenciar que aunque las entidades han realizado un trabajo diligente y acucioso desde las áreas u oficinas de servicio al ciudadano para el cumplimiento de las líneas estratégicas y transversales de la PPDSC, en la mayoría de ellas no es claro el valor agregado que le genera la intervención del defensor del ciudadano a esta tarea, en algunas entidades el jefe o director del área de atención al ciudadano es el mismo defensor, por lo que no es tan clara la diferencia entre las actividades realizadas en desarrollo de uno u otro rol.



En virtud de lo anterior y en relación con la presentación de los informes, se encontró que no hay homogeneidad en la elaboración de los mismos, lo que evidencia la falta de claridad respecto de las actividades que deben ser desarrolladas por el defensor del ciudadano en cumplimiento de las funciones previstas en el Decreto 392 de 2015, pues algunas de ellas son muy amplias y generan traslapos con las funciones ejercidas por las áreas de servicio a la ciudadanía.

En lo que respecta a las funciones relacionadas con 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 ciudadanía en su entidad y a velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, el 77% de las entidades no reportaron actividades desarrolladas por las áreas de servicio al ciudadano o por los defensores del ciudadano que apunten al cumplimiento de estas funciones, por lo que se considera importante fortalecer la labor que se desarrolla al interior de las entidades para la simplificación de trámites y la verificación de la correcta ejecución, así como el seguimiento a los planes de mejora que se formulan, ya sea por recomendaciones en procesos de auditoría o por procesos de mejora continua de las áreas de servicio al ciudadano.

Finalmente, según los registros del Tablero de Control Ciudadano, el primer semestre de 2019 sumó un total de 154.068 peticiones y, de acuerdo con las estadísticas reportadas por las entidades solo un 1% de éstas, que corresponden a un total de 1.228 peticiones, fueron tramitadas directamente por los defensores ciudadanos lo que denota la necesidad de incrementar los esfuerzos para promover con la ciudadanía, la existencia de la figura del defensor como garante y veedor de sus derechos.