Concejo de Bogotá

Rendición de Cuentas – Semestre I de 2020

Defensor del Ciudadano

Quién es y funciones
Defensor del Ciudadano

Olga Marlene Rodríguez

Funciones del Defensor del Ciudadano

- 1. Velar por que el Concejo de Bogotá, D.C., cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- 2. Formular recomendaciones a la Mesa Directiva para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Quién es y funciones
Defensor del Ciudadano

Funciones del Defensor del Ciudadano

- 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía, con base en el informe que sobre el particular elabore el Proceso de Atención al ciudadano 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 entidad.
- 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.

Concejo de Bogotá

Gestión Defensor del Ciudadano

1. **Seguimiento:**
   Se hizo seguimiento a las 1,148 peticiones recibidas en la Corporación.

2. **Requerimientos**: Durante el primer semestre de 2020 fueron hechos 210 requerimientos a los directivos de la Corporación.

3. **Recomendaciones y estrategias**: Con el propósito de brindar una adecuada atención a la ciudadanía, le fue solicitada a la Mesa Directiva de la Corporación lo siguiente:

- Adelantar las gestiones pertinentes ante el Fondo Cuenta de la Secretaría Distrital de Hacienda, para la contratación de un experto en lengua de señas (contratado).
- Gestionar la compra del digiturno para la entidad.
- Gestionar ante la Dirección Administrativa, la señalización de las instalaciones de la entidad, conforme a las recomendaciones de Fenascol y el INCI.

Gestión Defensor del Ciudadano

- Gestionar ante la Dirección Administrativa, la adquisición de una línea de WhatsApp para el proceso de Atención al Ciudadano y de esta manera poder continuar con la atención de los diferentes grupos de interés. .
- Adecuación de la página web de la entidad para permitir la comunicación de los ciudadanos con discapacidad visual.
- Continuar con el proceso de adecuación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Se elaboró el protocolo de Atención Telefónica de la Corporación, herramienta guía dirigida a todos los funcionarios y contratistas, que permitirá atender las llamadas telefónicas de la ciudadanía de forma idónea.

4. **Informes de Gestión**: Fueron elaborados y enviados a la Veeduría Distrital y a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. seis (6) informes de gestión, correspondientes a cada uno de los meses de este semestre.

Concejo de Bogotá

Rendición de Cuentas – Semestre I de 2020

Defensor del Ciudadano