



MEMORANDO

PARA: MARIA FERNANDA ROJAS
Presidente

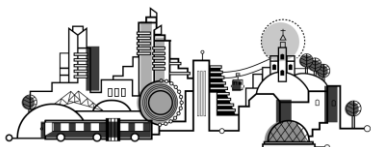
DE: Olga Marlene Rodríguez vega
Defensor del Ciudadano

ASUNTO: Informe de gestión 2020

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 197 de 2017, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”, y los artículos 13 y 14 del Decreto 847 de 2019, “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” rindo informe de gestión de las actuaciones adelantadas durante el periodo comprendo entre el 1° de enero y el 28 de diciembre, en los siguientes términos:

Durante el primer semestre fueron objeto de análisis y seguimiento las mil ciento cuarenta y ocho peticiones (1148) y en el segundo semestre se tramitaron mil diecinueve (1019) peticiones, las cuales ingresaron a la Corporación por los diferentes canales de comunicación y a través del proceso de correspondencia de la Corporación, conforme a los informes mensuales presentados por el Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación.

MES	TOTAL MES
ENERO	86
FEBRERO	352
MARZO	247
ABRIL	126
MAYO	172
JUNIO	165
JULIO	207
AGOSTO	172
SEPTIEMBRE	195
OCTUBRE	174
NOVIEMBRE	177
DICIEMBRE	94
TOTAL	2167





Dentro de la competencia, además del seguimiento de cada una de ellas y se verificó entre otros aspectos, la oportunidad de las respuestas, la calidez, el lenguaje utilizado y se constató que, en los casos de competencia de la entidad, éstas hubieran sido resueltas de fondo.

Se especifica la clasificación de dos mil ciento sesenta y siete (2167) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), los asuntos y sectores más solicitados fueron:

Corporación Pública Administrativa, (Concejo de Bogotá) 1161 solicitudes y un porcentaje de participación del 54%, demuestran la gestión de la atención a los requerimientos a los ciudadanos por parte de la Corporación.

El Sector de Integración Social, con 239 peticiones, y un porcentaje de participación del 11% del total de peticiones

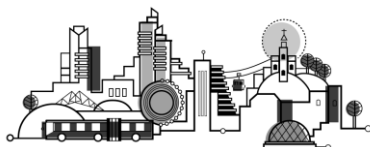
De igual forma, conforme al cumplimiento de las obligaciones como defensor, se hicieron los siguientes requerimientos a los funcionarios responsables de cada uno de los procesos dar respuesta a las peticiones en la Corporación:

Para el primer semestre 210 requerimientos
Para el segundo semestre 55 requerimientos.

En aras de mejorar la atención a la ciudadanía fueron enviadas al presidente de la Corporación las siguientes recomendaciones:

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 Fenascal y el INCI.

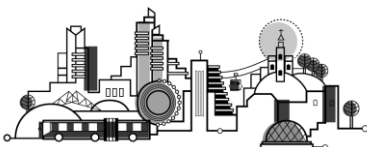




Concejo de Bogotá

- 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.
- Es importante continuar con el proceso que se viene adelantando de facilitar la comunicación con los diferentes grupos de interés, para tales efectos, se deberá contar con el apoyo al proceso de la Oficina de Comunicaciones para que conjuntamente se construyan estrategias para lograr llegar este grupo representativo de ciudadanos.
- Se hace necesario continuar trabajando para lograr la señalización de las áreas comunes de las dos sedes de la Corporación en Sistema Braille.
- Adicionalmente, tal y como se ha informado en varias oportunidades, es necesario continuar con la adecuación de las instalaciones de la sede principal para permitir el acceso a las personas con discapacidad motora (tamaño de la puerta principal y adecuación del espacio destinado como recepción)
- Adecuación de acuerdo con las recomendaciones dadas por la Veeduría Distrital al baño para personas con discapacidad.
- Adecuación de la página web de acuerdo con las recomendaciones dadas por el INCI, las cuales se han venido reiterando sin que a la fecha el responsable de la página web haya hecho los ajustes necesarios.
- Se requiere igualmente, que a través de la Oficina Asesora de Comunicación se informe a la ciudadanía del contenido de los temas misionales más relevantes para la ciudad en lengua de señas.
- Contar con los espacios requeridos para hacer una articulación entre los funcionarios del proceso y los responsables de la plataforma DEMOLAB.
- Con el propósito de garantizar una adecuada atención a las peticiones radicadas por la ciudadanía se sugiere asignar a cada oficina de los Honorables Concejales un usuario para el diligenciamiento de las peticiones que llegan a través del SDQS.

Aspectos a Resaltar





Durante la presente vigencia y a pesar de las dificultades afrontadas por las medidas de emergencia tomadas por los gobiernos nacional y distrital, con ocasión a la Pandemia del COVID-19, el proceso siguió funcionando normalmente, habilitando los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.

Gracias al apoyo recibido de la Dirección Administrativa, ahora el proceso cuenta con línea de WhatsApp, lo que permitirá una comunicación más inmediata con la ciudadanía.



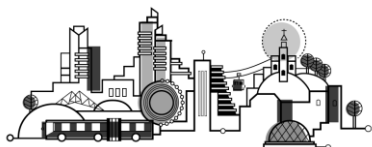
Debido al compromiso de cada uno de los funcionarios del proceso este año nuestra calificación en el índice de transparencia fue del 98%.

Se contó con el apoyo incondicional de todos los funcionarios responsables de dar respuesta a las peticiones en cada proceso de la entidad, lo que contribuyó al mejoramiento de la calificación de la entidad por la Secretaría general de la Alcaldía Mayor.

En forma oportuna fueron enviados a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital, a la oficina Asesora de Planeación, a Control Interno y al defensor del ciudadano, los correspondientes informes mensuales de gestión.

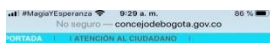
Los funcionarios de atención al ciudadano participaron activamente en las capacitaciones que sobre temas de ciudadanía impartió la Veeduría Distrital, tales como el Nodo Intersectorial Formación y Capacitación, Nodo Intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía y Nodo Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro.

Se elaboraron conjuntamente con la Oficina Asesor de Comunicaciones piezas comunicativas dirigidas a facilitar la comunicación con la ciudadanía.





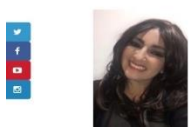
Concejo de Bogotá



Defensor del ciudadano



última fecha de actualización 21 de septiembre de 2020



Se solicitó a la oficina asesora de comunicaciones y a la Dirección administrativa, la adecuación de la página web de acuerdo con los requerimientos del INCI, la señalización de las áreas comunes de la entidad, así como la elaboración de videos institucionales en lengua de señas, todo ello, con el propósito de facilitar la comunicación con los diferentes grupos de interés. Se adquirió un digitario manual, con el propósito de garantizar. Junto con los funcionarios de Atención al ciudadano se participó en las capacitaciones que sobre atención a la ciudadanía programó la Veeduría Distrital. Fueron oportunamente enviados los informes de Gestión mes a mes a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y a la Veeduría Distrital. Se envió el informe semestral de Gestión a la Mesa Directiva y se enviaron las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la atención al ciudadano

NECESIDADES:

Se requiere continuar con el proceso de señalización de las áreas comunes en sistema braille.

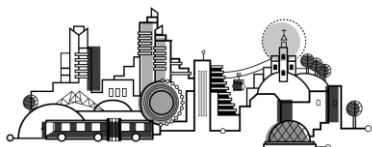
Adequar las instalaciones de la entidad para facilitar la atención de personas con discapacidad visual y motora.

Crear canales de comunicaciones para vincular a los diferentes grupos de interés.

Cordialmente,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA

Defensor del ciudadano





**Concejo
de Bogotá**

