

**INFORME SEMESTRAL DE
GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA
ENERO 1 A 30 DE JUNIO DE 2021**

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Elaborado por: OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA- Defensor del Ciudadano
Revisado por: CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA- Director Jurídico

BOGOTÁ, JULIO 21 DE 2021

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

Obrando dentro del marco de las competencias que como Defensora del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., me concede el artículo 13 del Decreto 847 de 2019, presento informe sucinto de las actividades más relevantes adelantadas por la Corporación para garantizar una atención a la Ciudadanía.

En primer lugar decir que el Concejo de Bogotá, D.C., como Corporación político-administrativa de elección popular; y máxima autoridad política de la capital, segunda autoridad administrativa más importante de la ciudad después de la Alcaldía Mayor. Ejecuta principalmente dos funciones: Gestión normativa y control político integrada por 45 Concejales elegidos democráticamente por un período de cuatro años con posibilidad de reelección.

Nuestra corporación trabaja armónicamente para hacer un eficaz control político a la administración distrital y de esta forma proteger los derechos de la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población bogotana. Nuestros cabildantes adelantan un trabajo de gestión normativa y control político de manera oportuna guiados bajo los principios de transparencia honestidad y respeto a la dignidad humana.

Nuestra entidad, conocedora que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad y que es obligatorio facilitar la participación de todos los ciudadanos sin distinción de raza, condición o grupo representativo de interés, en las decisiones que los afectan, ha puesto a disposición de la ciudadanía diferentes canales de comunicación a través de los cuales se busca brindar la posibilidad de formular peticiones, quejas y/o reclamos, garantizando de esta forma el derecho a participar en los asuntos de ciudad que los afectan.

El Concejo de Bogotá, D.C., se ha comprometido con la ciudadanía en brindar espacios de participación presencial y virtual, cumpliendo con los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad establecidos en los artículos 2, 23 y 74 de nuestra Constitución Política.

En cumplimiento a las citadas normas constitucionales la Corporación puso a disposición de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés diferentes canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad.

Se ha venido trabajando en la generación de espacios de participación ciudadana, con el propósito de conocer las necesidades e inquietudes de las comunidades, todo ello, con el ánimo de satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos y dar aplicación a los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785.

El Concejo de Bogotá, D.C., acogió la Política de Atención al Ciudadano, adoptada a través del Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019.

La entidad consiente de la enorme responsabilidad que tiene frente a la ciudadanía, ha venido trabajando en la sensibilización de sus funcionarios entorno al respeto al derecho fundamental de petición como uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración el cual se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Aunado a lo anterior, La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., ha venido dirigiendo la ampliación de los diferentes canales de participación ciudadana y es así como el Proceso de Atención al ciudadano, junto con el Laboratorio DEMOLAB

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

- 1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Acciones:

Consiente de la enorme responsabilidad frente al cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía así como de las metas de internas de la entidad, establecidas en el Plan de Acción, se ha venido trabajando en velar porque las peticiones, quejas, reclamos /o solicitudes de las comunidades sean atendidas en la oportunidad legal que corresponde, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Es importante resaltar que la entidad ha venido brindando a sus funcionarios capacitaciones relacionadas los derechos de la ciudadanía y la obligatoriedad de dar oportuna respuesta a las peticiones de la ciudadanía. Así mismo, se ha hecho especial énfasis en la utilización de un lenguaje claro, sencillo e incluyente de fácil entendimiento para todos los grupos de interés.

Desde la Defensoría del Ciudadano, se han venido impartiendo una serie de recomendaciones, tendientes a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a la ciudadanía.

Resultados:

Con enorme satisfacción se puede decir que se ha logrado que los funcionarios de la entidad den respuesta a las peticiones de la ciudadanía dentro de la oportunidad legal vigente, además se ha logrado mejorar la calidad de las respuestas dadas a los diferentes grupos de ciudadanos.

- 2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

Acciones

Continuamos en la labor de obtener la designación de un presupuesto propio para satisfacer las necesidades del proceso Atención al Ciudadano. Sin embargo, a través de

la Dirección Administrativa se han entregados los recursos y elementos requeridos para cada una de las actividades programadas por la entidad.

Se adelantó la solicitud respectiva a la Dirección Financiera de la Corporación para que sea incluida la correspondiente línea presupuestal.

Resultados:

Se ha logrado un gran índice de participación ciudadana en cada una de las actividades programadas por la entidad con el acompañamiento del Proceso de Atención al Ciudadano y el laboratorio DEMOLAB.

La Dirección Financiera se encuentra estudiando el presupuesto correspondiente para la vigencia 2022 donde se tendrá en cuenta esta necesidad.

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones:

Comprometidos con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía del Distrito Capital, a través de esta defensoría se surtieron comunicaciones a la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina Asesora de Comunicaciones, a la Dirección Administrativa de la Corporación, solicitando la elaboración de piezas comunicativas para invitar a la ciudadanía a participar en las actividades programadas por la entidad, Así mismo, se solicitó a Planeación incluir en el Plan de Acción actividades que tiendan a fortalecer la atención a la Ciudadanía, además se requirió a la Dirección Administrativa para incluir en el Plan de Capacitación de la entidad temas relacionados con la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

Resultados:

Se ha logrado la articulación de los procesos en torno a garantizar los derechos de los ciudadanos estableciendo diferentes canales de comunicación a través de los cuales se reciben las peticiones quejas y/o sugerencias de los diferentes grupos de interés.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones:

Hemos estado atentos a promover y garantizar la implementación de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía así como a la implementación de las diversas estrategias impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en temas de servicio al Ciudadano.

Resultados:

Gracias al trabajo adelantado por el Concejo de Bogotá, D.C., implementando diferentes canales de comunicación para interactuar con la ciudadanía se ha logrado una mayor participación de los diferentes grupos de interés en las distintas actividades programadas por la entidad.

Hemos observado como la ciudadanía ha venido haciendo uso de los diferentes canales dispuestos por la entidad para seguir las transmisiones de las sesiones adelantadas por la Corporación, dando a conocer sus inquietudes logrando un reconocimiento a la labor de misional y de control político adelantada por el Concejo de Bogotá, D.C.

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones:

A partir de las recomendaciones impartidas por la Veeduría Distrital en visita hecha a la entidad, la Corporación a unido esfuerzos para poner a disposición de la ciudadanía todos los mecanismos necesarios para brindar una oportuna atención.

Es así como ya contamos con una Oficina dotada con los elementos necesarios para atender a los ciudadanos de los diferentes grupos de interés.

En este momento se cuenta con diferentes canales de comunicación a través de los cuales se reciben las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de los diferentes grupos de interés y se han generados amplios espacios de participación ciudadana, con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía.

Resultados: Se logró incrementar la participación de la ciudadanía en los diferentes debates de control político adelantados por la entidad, así como la participación activa de la ciudadanía en cada una de las actividades programadas por la entidad.

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones:

Con ocasión a la implementación de las diferentes medidas impartidas por los gobiernos nacional y distrital con ocasión de la pandemia del Covid-19, fue creado un correo institucional para la recepción de la correspondencia en la entidad.

Así mismo, fueron fortalecidos los diferentes canales comunicación dispuestos por la entidad con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía a interponer sus peticiones, radicar documentación y/ obtener información relacionada con el que hacer de la Corporación.

Resultados:

A pesar de las dificultades de tener que trabajar desde la virtualidad, se ha logrado cumplir con las labores propias de la entidad, logrando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Desde la Mesa Directiva se ha impartido instrucciones para fortalecer los diferentes canales de comunicación existentes en la entidad y de esta manera brindar a nuestros ciudadanos una atención oportuna., seria, amable y oportuna.

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.

Existe una comunicación constante con la Mesa Directiva de la Corporación, situación que permite que las recomendaciones impartidas desde esta defensoría cuenten con el respaldo y apoyo requerido para su implementación.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones:

Se han fortalecido las relaciones con cada una de las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que ha permitido que conjuntamente se venga adelantando un trabajo seria, armónico y oportuno en la atención de la ciudadanía.

Las recomendaciones impartidas desde esta defensoría han sido acatadas tanto por los directivos como por los funcionarios de la entidad.

Así mismo, se ha contado con el acompañamiento y apoyo de la Mesa Directiva y de cada uno de los Honorables Concejales de la ciudad, quienes conocedores de las necesidades de los diferentes grupos de interés a han redoblado sus esfuerzos para trabajar por las diferentes necesidades de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

Resultados:

Se ha logrado el fortalecimiento de la imagen y la credibilidad de los ciudadanos hacia el trabajo desempeñado por el Concejo de Bogotá, D.C.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones:

A través de la participación en las capacitaciones de los diferentes Nodos Intersectoriales adelantados por la Veeduría Distrital de Bogotá, D.C., conjuntamente se ha logrado fortalecer el servicio a la ciudadanía logrando un reconocimiento de la gestión pública capitalina por los diferentes sectores que integran la ciudadanía capitalina.

Resultados:

Existe un reconocimiento de las comunidades a la labor desempeñada por las diferentes entidades del orden distrital. Así mismo. Se ha evidenciado el fortalecimiento de la comunicación con los diferentes sectores de la administración distrital.

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones:

Esta defensoría contando con el apoyo incondicional de la Mesa Directiva de la Corporación, ha venido trabajando en el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano así como en la capacitación constante de cada uno de los funcionarios de la entidad, responsables de dar oportuna respuesta a las peticiones y/o requerimientos de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

Resultados: Se ha evidenciado la disminución de en los requerimientos hechos a cada uno de los procesos para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

Así mismo, igualmente se han adelantado varias 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.

4. **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

Acciones:

El Concejo de Bogotá, D.C., ya cuenta con la dependencia de Atención a la Ciudadanía, fuimos dotados de un espacio digno con todas las herramientas necesarias para brindar una adecuada Atención a la Ciudadanía así a como a los diferentes grupos de interés.

Resultados: Contamos con unas instalaciones adecuadas para la atención a la ciudadanía.

Así mismo se vienen enviando piezas comunicativas por medio de comunicaciones internas promoviendo el Servicio al Ciudadano



5. **Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

Acciones:

Teniendo en cuenta el trabajo realizado por el Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación, se ha venido haciendo un juicioso seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones radicadas por la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, esta labor ha permitido que en forma oportuna se hayan expedido los requerimientos del caso y se hayan impartido las directrices necesarias para garantizar el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas a la ciudadanía.

Resultados:

Se ha evidenciado el mejoramiento en la atención oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones presentadas por los ciudadanos.

Teniendo en cuenta las observaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, se han incrementado los seguimientos a las Dependencias, con el fin de que los tiempos promedios de respuesta, que se presentaron en forma superior a los establecidos en la norma, se aseguren dentro de los parámetros señalados.

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. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó 874 requerimientos en el sistema SDQS y siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada o a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaría General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

CANALES DE ATENCION AÑO 2021										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje
ENERO	0	0	98	0	0	0	25	0	123	14%
FEBRERO	0	0	100	0	0	0	41	0	141	16%
MARZO	0	0	135	0	0	0	62	0	197	23%
ABRIL	0	0	94	0	0	0	43	0	137	16%
MAYO	11	0	112	0	0	0	27	0	150	17%
JUNIO	19	0	76	0	0	0	31	0	126	14%
TOTAL	30	0	615	0	0	0	229	0	874	100%
% POR CANAL	3%	0%	70%	0%	0%	0%	26%			

Por lo que podemos analizar que el mes que más se recibieron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fue marzo; ubicándose en un 23%, equivalente a 197 requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, D.C. Lo anterior, teniendo en cuenta el cierre de los establecimientos que hizo que se viera afectada la presencia de ciudadanos por el desarrollo de la pandemia Covid19. Así mismo, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.

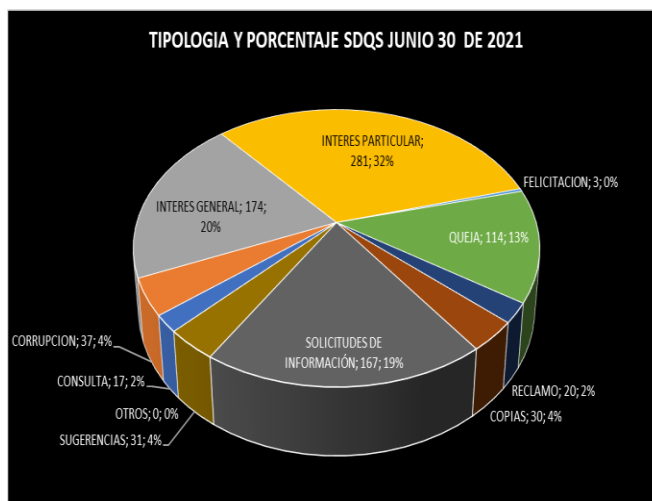
b. Subtemas frecuentes.

Se detalla la cantidad de SDQS según los subtemas y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. mes a mes y el total Semestral.

TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2021													
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	OTROS	TOTAL MES	% PART
ENERO	3	3	26	26	1	21	5	6	29	3	0	123	14
FEBRERO	0	7	10	65	0	23	1	2	33	0	0	141	16
MARZO	5	15	69	56	0	14	4	7	26	1	0	197	23
ABRIL	5	6	24	42	1	14	1	8	31	5	0	137	16
MAYO	1	3	24	44	1	20	5	7	30	15	0	150	17
JUNIO	3	3	21	48	0	22	4	0	18	7	0	126	14
TOTAL	17	37	174	281	3	114	20	30	167	31	0	874	100
% PARTICIPACION	2%	4%	20%	32%	0%	13%	2%	3%	19%	4%	0	100%	

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el primer semestre 2021, son los derechos de petición de Interés Particular con 281 requerimientos, con un 32% de participación; los derechos de petición de Interés General con 174 solicitudes para un 20% de participación; Solicitudes de información con 167 solicitudes y 19% de participación; Quejas 114 y un porcentaje de

participación del 13%, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.



c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Durante el primer semestre de 2021 ingresaron 874 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMISION PRIMERA	34	4%
COMISION SEGUNDA	20	2%
COMISION TERCERA	13	1%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	4	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0%
D.ADMINISTRATIVA	104	12%
D. FINANCIERA	15	2%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	563	64%
O. COMUNICACIONES	5	1%
O. PLANEACION	2	0%
PRESIDENCIA	22	3%
SECRETARIA	92	11%
TOTAL	874	100%

Para el primer semestre de 2021, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 563 requerimientos y un porcentaje de participación del 64% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el

cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá, D.C.

En segundo lugar, tenemos la Dirección Administrativa con 104 solicitudes y un porcentaje de participación del 12%; seguida de la Secretaría General con 92 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 11%, y la Comisión Primera con 34 solicitudes y un porcentaje de participación del 4%. Esto dentro de las más representativas.

Dentro del primer semestre de 2021, a través del defensor del ciudadano se hicieron 50 requerimientos a los diferentes procesos de la Corporación, buscando generar una cultura de trato digno a la ciudadanía.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

En cumplimiento a las funciones como defensor del ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., mes a mes se ha llevado a cabo el análisis de la calidad de las respuestas y en ese sentido se dirigieron sendas comunicaciones a los funcionarios responsables de dar respuesta a las peticiones en la corporación. Lo anterior, con el propósito de brindar a la ciudadanía una adecuada atención a sus solicitudes, respondiendo de forma oportuna y utilizando un lenguaje claro, sencillo e incluyente.

e. Conclusiones y recomendaciones.

El defensor del ciudadano seguirá realizando algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “cultura de autocontrol” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.

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:

1. **Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

Acciones:

Se ha solicitado a la Oficina de comunicaciones y al Web Master, la publicación de los informes, los canales de Atención, así como de los derechos y deberes de los Ciudadanos

Así mismo al interior de la Corporación se vienen haciendo comunicaciones, teniendo en cuenta que todos somos ciudadanos

A continuación, presentamos algunas piezas comunicativas con respecto a este tema, las cuales han sido divulgadas.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía

DERECHOS	DEBERES
Conocer de forma oportuna la información sobre localización , horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la Administración Distrital, así como el portafolio de trámites y servicios	Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio
Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención	Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital (1.6) - Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Secretaría General - Julio 2019

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía

DERECHOS	DEBERES
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes	Elegir solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley
Acceder a canales formales, provistos por la Administración Distrital, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley	Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital (1.6) - Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Secretaría General - Julio 2019

Resultados:

Se promueve y garantiza el cumplimiento de cada una de los derechos y deberes tanto a la población en general, así como al interior del Concejo de Bogotá, D.C.

2. **Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

Acciones:

Dentro de los procesos de inducción y re inducción de la entidad se encuentran establecidos temas relacionados con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Resultados: Se garantiza la capacitación en Política Pública de Atención al Ciudadano.

3. **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Acciones:

La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., a través del Proceso de Atención al Ciudadano ha venido adelantando capacitación de los funcionarios en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía.

Resultados:

Se avanza en la sensibilización de los funcionarios de la Corporación en temas relacionados con la adecuada atención y el servicio a la ciudadanía.

4. **Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Acciones:

El Concejo Bogotá, D.C., cuenta con los diferentes canales de comunicación en la página web, dispuestos para que la ciudadanía conozca el que hacer institucional y tenga la oportunidad de interactuar con la entidad o radicar quejas, peticiones y/o sugerencias.

Así mismo y con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, hemos venido adelantando algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés.

Resultados:

Los ciudadanos pueden obtener información confiable e interactuar con la Corporación a través del siguiente link:

[-https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/edic/base/port/inicio.php](https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/edic/base/port/inicio.php)
[-defensordelciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@concejobogota.gov.co)
[-atencionalciudadano@concejobogota.gov.co.](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co)

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.

1. **Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

Acciones:

Se vienen adelantando formatos para ser presentados a los ciudadanos tanto externos como internos de los canales de comunicación, así mismo, ya se adelantó el Protocolo a Redes Sociales, el cual se encuentra para ser aprobado por la Oficina de Planeación en conjunto con la Oficina de Comunicaciones.

Resultados:

Activación de todos los protocolos para la atención de Redes Sociales, wasap, etc.

2. **Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Acciones y resultados:

La virtualización de trámites por medio del uso de herramientas tecnológicas se viene incrementando, esta actividad y la utilización de las existentes se ha promulgado al interior de la entidad, en estos momentos se adelanta una campaña para visualizar el uso del Wasap, lo que nos aporta modernidad y transparencia, así como una eficiente gestión de las peticiones.

Resultados.

Visualización del número del WASAP con todos los ciudadanos y funcionarios del concejo de Bogotá, D.C., así mismo, de forma virtual mediante formulario en la plataforma Google Forms se vienen recibiendo solicitudes.

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones:

Se han adelantado acciones por medio de la Página del concejo de Bogotá, con el fin de promover el uso de la infraestructura que ha desplegado para facilitar la presentación de SDQS, así como la realización de trámites y servicios en línea.

Resultados:

Se ha creado el 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

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones:

Mediante la Circular 2019IE4382, la cual se está actualizando teniendo en cuenta la virtualidad, al interior de la Corporación se crea la obligatoriedad de que todos los requerimientos que sean Derechos de Petición ciudadana, sean ingresados al aplicativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha

Resultados:

Gran parte de los requerimientos que ingresaban por otros medios, están siendo radicados en el aplicativos por el Proceso de Atención al ciudadano.

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

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

Durante el primer semestre de 2021, fueron remitidos en forma oportuna cada uno de los informes de gestión.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones: AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Mesa Directiva de la Corporación, en aras de garantizar una adecuada atención a las necesidades de la ciudadanía y los diferentes grupos de interés ha venido trabajando en la implementación de diferentes estrategias para facilitar la participación de la ciudadanía en los diferentes grupos de interés.

Así mismo es de resaltar el enorme esfuerzo hecho por la Mesa Directiva, los honorables concejales de la ciudad para llevar a cabo la Audiencia de Rendición la Corporación para el primer semestre de 2021. Durante éste semestre se llevó a cabo la rendición de cuentas de las bancada por fases culminando con la Audiencia en el Parque Estadio Olaya Herrera de la Localidad de Rafael Uribe Uribe, el día 26 de julio del año en curso.

Para ésta audiencia la corporación extendió cordial invitación a través de las redes sociales de la entidad, dirigida a la ciudadanía en general para participar en el evento.

Así mismo, a través del proceso de Atención al Ciudadano, se convocaron a 2856 grupos de interés, entre los que se encontraban colegios particulares y oficiales, indígenas, grupos afro. LGBTI, ROMS, personas de la tercera edad, madres cabeza de familia, personas desplazadas de la violencia, entre otros.

En una primera fase, funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., con el apoyo del laboratorio de innovación DemoLab, y el acompañamiento del Proceso de Atención al Ciudadano

recorrieron diferentes localidades de la ciudad en una labor de pedagogía, que pretendía acercar a las personas que habitan el Distrito Capital a la labor y las dinámicas de trabajo de la Corporación. Además, a través de la Concecápsula, una actividad en la que se invitó a los bogotanos y bogotanas a grabar en video sus preguntas acerca de la gestión del Concejo, se recogieron las diferentes inquietudes ciudadana directo en los territorios. De igual manera, se abrieron canales digitales de participación, a través de las cuales la ciudadanía envió sus dudas, priorizó temas a incluir en la rendición de cuentas y eligió la localidad en la que se realizará la sesión semipresencial de rendición de cuentas 2021-1.

Las preguntas e inquietudes ciudadanas alimentaron la segunda fase que integró intervenciones en radio y sesiones virtuales de transmisión en vivo a través de los canales de Facebook y YouTube, en las que los voceros de las 13 bancadas del Concejo conversaron con periodistas y moderadores a cerca de los logros más destacados en su ejercicio normativo y de control político durante el primer semestre de 2021.

Resultados:

Se evidenció un incremento en la participación de la ciudadanía en los diferentes temas de estudio por la Corporación, además del reconocimiento a la labor adelantada por el Concejo de Bogotá, D.C.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones:

El Concejo de Bogotá, D.C., a través del proceso de Atención al ciudadano y el defensor del ciudadano, participó activamente en cada una de las jornadas de capacitación citadas por la veeduría Distrital, siempre en procura de brindar herramientas a los servidores de la Corporación para una adecuada atención de la ciudadanía, garantizando su derecho a obtener una respuesta oportuna, clara a cada una de sus inquietudes, garantizando los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, igualdad y oportunidad, respetando la dignidad humana de nuestros queridos ciudadanos.

Resultados:

Se ha obtenido el reconocimiento de la ciudadanía al arduo trabajo de la corporación de la solución de las necesidades de la sociedad en Bogotá, D.C.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. Tenemos la obligación legal de dar respuesta oportuna, a cada una de las peticiones recibidas en la Corporación, dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
2. Es importante, tener en cuenta la reglamentación interna para el trámite de las peticiones.
3. La respuesta a las peticiones, sugerencias y/ o reclamos, deberá ser dada en un lenguaje claro ,sencillo, de fácil comprensión para el ciudadano, de igual manera, la respuesta debe atender directamente lo pedido sin incurrir en formulas evasivas o elusivas.
4. En caso de no ser competente para emitir respuesta de fondo, se deberá indicar esta situación al ciudadano y remitir la petición dentro de la oportunidad legal a la autoridad competente.
5. Si se trata de una petición anónima ésta deberá ser resuelta dentro de los términos legales establecidos en la ley 1755 de 2015, descargarse en la plataforma y remitir vía correo electrónico copia al Proceso de Atención al Ciudadano para la publicación del correspondiente aviso.
6. Reiterar que **TODOS** somos responsables de dar oportuna respuesta a las peticiones. En el caso de Secretaría General de Organismo de Control y Subsecretarías de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Gobierno y Hacienda y Crédito Público, estas dependencias deberán resolver las peticiones que por competencia les correspondan, así mismo es importante tener en cuenta que por solicitud de la ciudadanía algunas peticiones a pesar de no ser de su competencia les son enviadas debiendo ser respondidas dentro de la oportunidad legal.
7. Se recomienda revisar constantemente las bandejas de entrada de las peticiones asignadas con el propósito de dar respuesta oportuna o trasladar a otro proceso la petición.
8. Cabe señalar que estamos siendo calificados mensualmente por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría respecto de la oportunidad y calidad de las respuestas, siendo entonces, una obligación de todos velar porque ésta calificación se mantenga en un puntaje alto.
9. Se recomienda a la Mesa Directiva del concejo de Bogotá, D.C., crear usuario para acceder a la plataforma del sistema Distrital de Quejas y soluciones Bogotá Te Escucha, lo anterior para garantizar que las peticiones dirigidas a los Honorables de la ciudad cumplan con los parámetros establecidos en la Política pública Distrital.
10. Seguiremos fortaleciendo los canales de comunicación de la entidad, en aras de garantizar una mayor participación de la ciudadanía en los debates de control político de la Corporación.
11. Pretendemos capacitar a la totalidad de los funcionarios de la entidad en lenguaje claro, con el propósito de brindar a la ciudadanía una atención más digna, humana y sencilla. Propendiendo por la utilización de un lenguaje, claro, sencillo e incluyente en las respuestas dadas a la ciudadanía.