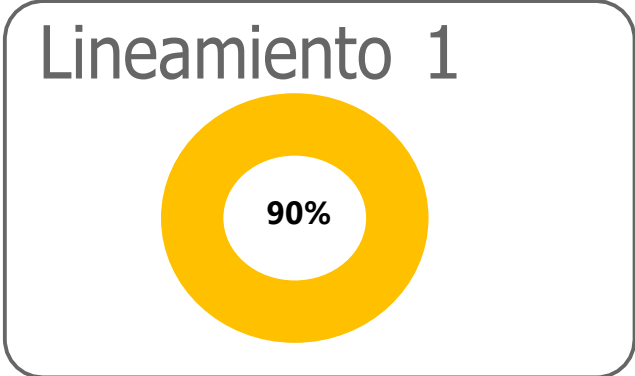


Defensor de la Ciudadanía

Concejo de Bogotá D.C.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Mediante el Acuerdo Distrital 977 de 2025, el Concejo modificó su estructura organizacional y creó la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía, destacando la importancia de la interacción con la ciudadanía. A esta dependencia se le asignaron tres procesos estratégicos: Atención al Ciudadano en sus diferentes canales, Rendición de Cuentas e Innovación, con el propósito de fortalecer la eficacia institucional.

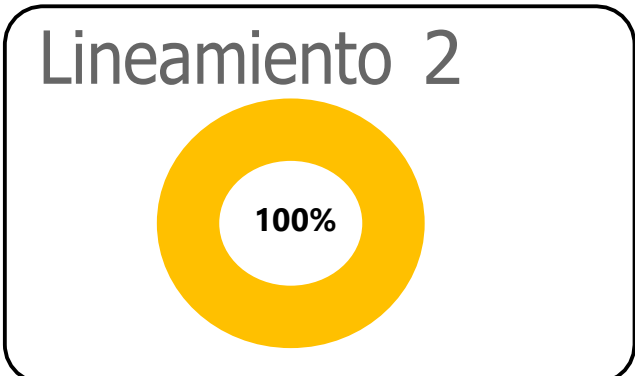
La implementación de esta nueva estructura se consolidó principalmente durante el segundo semestre de 2025, periodo en el cual se avanzó en la estructuración de los procesos y se sentaron las bases para su funcionamiento.

En este contexto, la atención a la ciudadanía se posicionó como eje central de la misión institucional, fortaleciendo los canales existentes y promoviendo su mejora a través de procesos de innovación.

El proceso de innovación inició con diagnósticos y la formulación de mapas de procedimiento de carácter transversal, orientados a integrar la Entidad y mejorar el servicio al ciudadano.

Desde la Defensoría del Ciudadano, se participó activamente en los espacios de implementación de la nueva estructura y en los eventos con presencia ciudadana, realizando seguimiento, sugerencias y recomendaciones para fortalecer la relación con la ciudadanía.

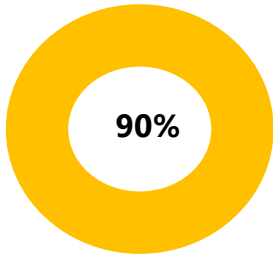
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

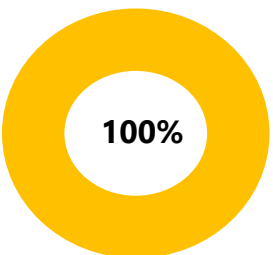


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

90

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1

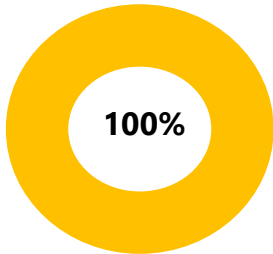


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

El Defensor del Ciudadano realizó 90 alertas internas, para emitir respuestas oportunas y con la respectiva claridad y calidez que se requiere según las capacidades de la Alcaldía mayor y la Veeduría Distrital. Además, realizó recomendaciones a los Honorables concejales y la Mesa Directiva los procesos de rendición de cuentas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

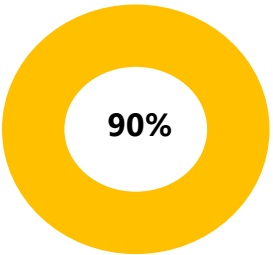


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En coordinación con la Oficina de Comunicaciones se informó a la ciudadanía a través de la página web y de las redes sociales de la Entidad de los canales y medios para realizar las denuncias, además las sesiones del Concejo son transmitidas todos los días por el canal institucional de youtube.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3

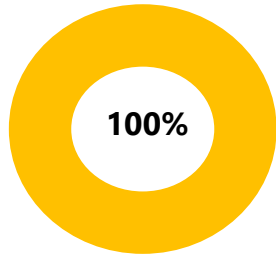


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

El Concejo de la ciudad participó de las capacitaciones que brinda la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, además se incluyeron temas de atención al ciudadano y lenguaje de señas en el PIC de la Entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

El Defensor realizó seguimiento a todas las peticiones recibidas en la Entidad, y organizadas a través del Portal "Bogotá Te Escucha" realizando informe mensual, donde se tiene en cuenta las directrices del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



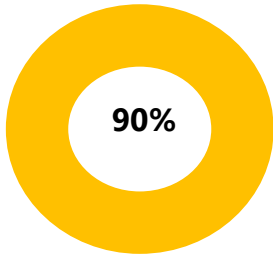
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Carlos Ernesto Segura Hortúa
defensordelciudadano@concejobogota.gov.co
601 20882190 ext. 8123

Concejo de Bogotá D.C.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

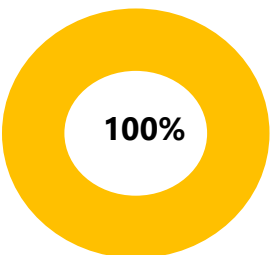


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre se realizaron a través de la Oficina de Comunicaciones invitaciones a la ciudadanía través de la página web y redes sociales para que participasen en los diferentes escenarios que se dispusieron con participación de la ciudadanía. Además, en cada evento se contó con una mesa de guía y apoyo del proceso de atención al ciudadano y del Defensor del Ciudadano.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



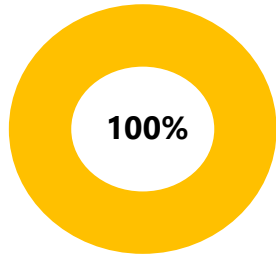
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

El Concejo de Bogotá participó en todas las capacitaciones (doce) que realizó la secretaria general de la Alcaldía Mayor, para la Plataforma Bogotá Te Escucha, incorporando a las mismas funcionarios nuevos y antiguos. Cerca de 50 funcionarios participaron. El PIC desarrolló capacitaciones de Atención al Ciudadano y lenguaje de señas con la participación aproximada de 20 funcionarios.

Concejo de Bogotá D.C.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

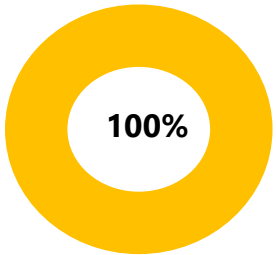


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El Concejo de Bogotá participó en todas las capacitaciones (doce) que realizó la secretaria general de la Alcaldía Mayor, para la Plataforma Bogotá Te Escucha, incorporando a las mismas funcionarios nuevos y antiguos. Cerca de 50 funcionarios participaron.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1

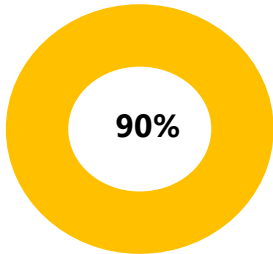


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

El Concejo de Bogotá a través de la Subdirección de Participación realiza un informe donde se caracteriza no sólo los canales, sino el tipo de solicitud y perfil de los solicitantes. Este sirve de insumos para las decisiones que se toman en la alta dirección y al grupo de relación con la ciudadanía que atiende cotidianamente el tema. Durante el segundo semestre se atendieron 971 PQRS, es decir un promedio de 162 mensuales, a las que se les realizó seguimiento y se atendieron dentro de los terminos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

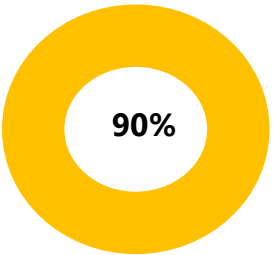


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Con base en los informes se realiza análisis que buscan cualificar los procedimientos, por ejemplo: Implementamos el uso de nuevas tecnologías como el WhatsApp, para tener ofertar canales electrónicos que no requieren desplazamiento, papel, ni agendamiento de citas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

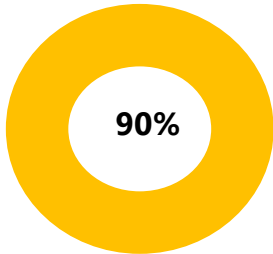


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

SI

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

SI