

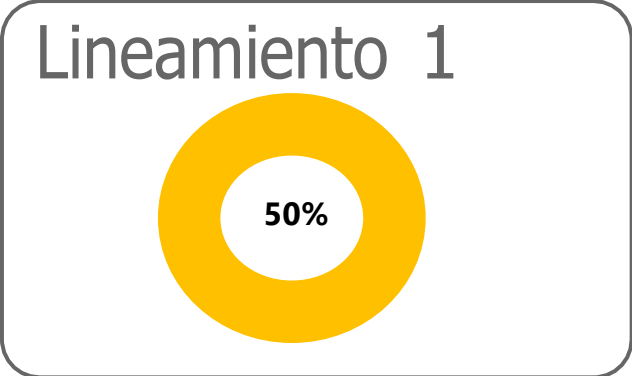
Defensor de la Ciudadanía

Consejo de Bogotá



Consejo de Bogotá

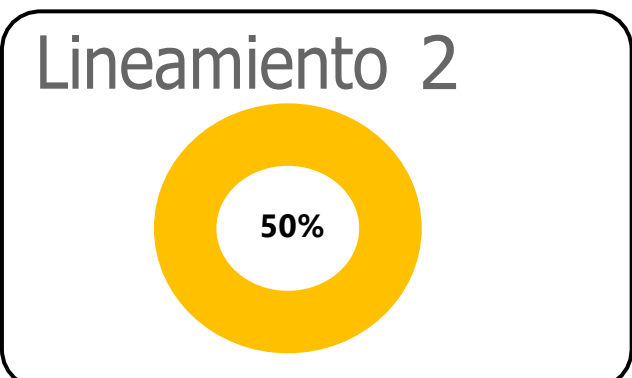
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

- 1. Formular e implementar una estrategia de participación ciudadana, que involucre rendición de cuentas. (Para el Concejo de Bogotá es fundamental contar con escenarios y mecanismos de participación, rendición de cuentas y transparencia, que inciden positivamente en la interacción de la Corporación con los diversos actores sociales, para el desarrollo de su misión)
- 2. Fortalecer los canales de atención a la ciudadanía (Consecuente con lo anterior el Concejo de Bogotá mediante la adecuación del diseño organizacional y el incremento de las capacidades de los procesos, para la generación de resultados y la mejora del desempeño, le dio el protagonismo requerido a la atención al Ciudadano convirtiéndola en una Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía mediante el Acuerdo 977 de 2025).
- 3. Ejecutar agenda de relacionamiento estratégico del Concejo de Bogotá (Dentro del PAA el Concejo de Bogotá ha venido generando espacios y mecanismos de articulación con actores sociales estratégicos, que fortalecen sus capacidades para responder a los desafíos de la ciudad)

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

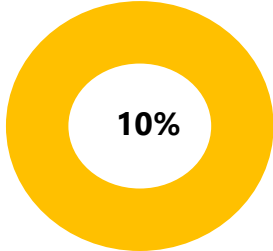


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

El Concejo de Bogotá en consonancia con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, a través del Acuerdo 977 de 2025 incorporó temas como: La rendición de cuentas; la participación ciudadana en la gestión con componentes de gestión del conocimiento y la innovación y la agenda de relacionamiento estratégico del Concejo de Bogotá.

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

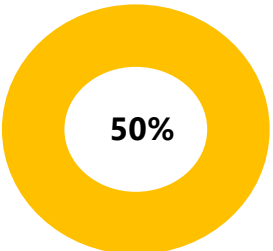


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

460000000

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

Lineamiento 1



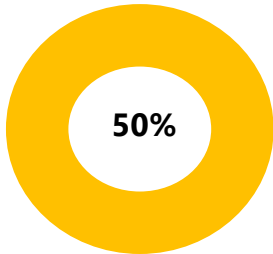
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

- 1. Capacitar de forma permanente a los funcionarios en temas relacionados con la atención a la ciudadanía y el lenguaje incluyente.
- 2. Dotar a la Subdirección de Participación y Relación con la Ciudadanía de los recursos necesarios para brindar una adecuada atención a la ciudadanía.
- 3. Apoyar con un community manager el proceso de Atención al Ciudadano
- 4. Se debe habilitar un chat para el proceso de atención ciudadana.

Consejo de Bogotá

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

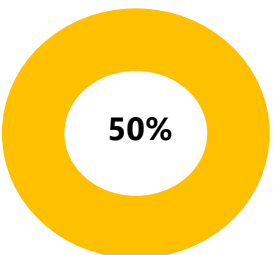


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En cumplimiento de esta normativa, el Consejo de Bogotá promueve la utilización de dichos canales a través de su portal web, principalmente en la sección de "Atención y Servicio al Ciudadano", así mismo, la corporación integra estos lineamientos en su Programa de Transparencia y Ética Pública y en su Código de Integridad.

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



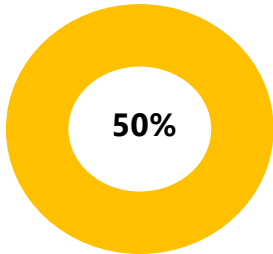
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

- 1. Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá Te Escucha”, para que las respuestas dadas por los Honorables Concejales, tengan una trazabilidad para el ciudadano.
- 2. Se requiere una capacitación exclusiva para la atención de ciudadanos con lenguajes no convencionales.

Consejo de Bogotá

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

- 1. Petición : El Concejo de Bogotá para el primer semestre de 2025 recibió 854 peticiones que corresponden al 77% en el canal vía E-MAIL (atencionalciudadano@concejobogota.gov.co) ; en segundo lugar, el medio Web Alcaldía “Bogotá Te Escucha”, con 217 peticiones y un 20% de participación, y en tercer lugar, con 17 y un porcentaje de participación del 2%, el medio Presencial, manteniéndose la tendencia de usabilidad de estos canales, sobre los demás.
- 2. Rendición de cuentas: En cumplimiento del Acuerdo 688 de 2017 , el Concejo de Bogotá efectuará el 30 de julio de 2025 la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la Localidad de Rafael Uribe Uribe.

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



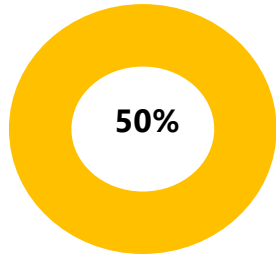
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

CARLOS ERNESTO SEGURA HORTUA
defensordelciudadano@concejobogota.gov.co
6012088210 EXT 8122

Consejo de Bogotá

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

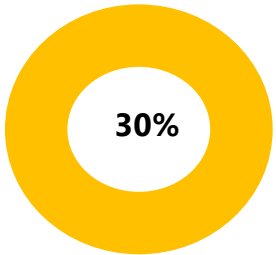


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

El Concejo de Bogotá divulga y promociona los derechos, deberes de los ciudadanos en la página web de la Corporación <https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/edic/base/port/inicio.php> en el panel de Atención Al 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



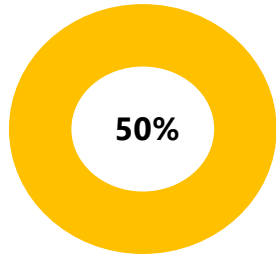
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Corporación cuenta con un plan institucional de capacitación incorporado al Plan de Bienestar de l Concejo de Bogotá, donde se incluyen temáticas relacionadas con la Atención al Cuidadano, derecho de petición, lenguaje de señas, entre otros.

Consejo de Bogotá

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

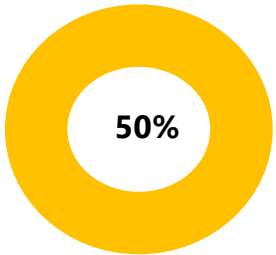


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El Concejo de Bogotá , promociona e invita constantemente a todos sus funcionarios a participar en las capacitaciones promovidas por la Secretaría General de la Alcaldía relacionadas al Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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

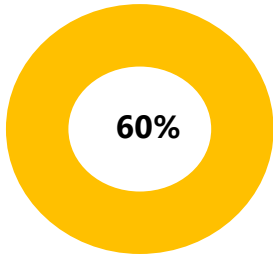
El Concejo de Bogotá tiene a disposición de la ciudadanía los canales de comunicación para atender las diversas peticiones que garantizan la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en la gestión desarrollada por la Corporación . Estos canales facilitan el acceso de los ciudadanos a la información, y promueven una construcción de confianza entre la ciudadanía y la entidad, generando espacios de participación activa de la ciudadanía, que contribuyen a una mejor toma de decisiones en garantía de un control social de la gestión pública con mayor eficiencia y eficacia. Los canales dispuestos son:

- 1. WEB
- 2. ESCRITO
- 3. TELEFÓNICO
- 4. CORREO ELECTRÓNICO
- 5. PRESENCIAL
- 6. BUZÓN
- 7. REDES SOCIALES

Consejo de Bogotá

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

Lineamiento 2

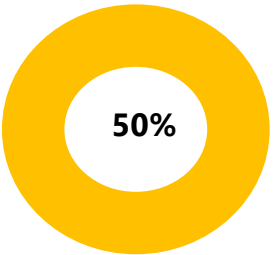


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Los análisis internos de usos de canales nos permiten concluir que la mayoría de los ciudadanos acuden a canales digitales , llegando aún porcentaje superior al 80%, el cual se refleja a través del correo institucional y del portal Bogotá te escucha. La inmediatez, economía y facilidad para el usuario son la causas de este uso masivo; que además se fortaleció con la pandemia.

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



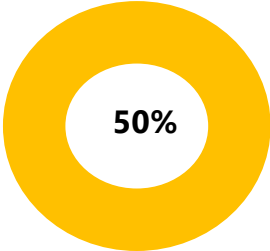
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

SI

Consejo de Bogotá

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