



Concejo
de Bogotá

RENDICIÓN DE CUENTAS 2023-1

Defensor del Ciudadano



Quién es y funciones

Defensor del Ciudadano



Carlos Ernesto Segura Hortúa
Defensor del Ciudadano



FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

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

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

- ✓ 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.
- ✓ Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la entidad.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.



Gestión

Defensor ciudadano

Título

1. Seguimiento a las Peticiones

2. Requerimientos

3. Recomendaciones

4. Estrategias

5. Informes de Gestión

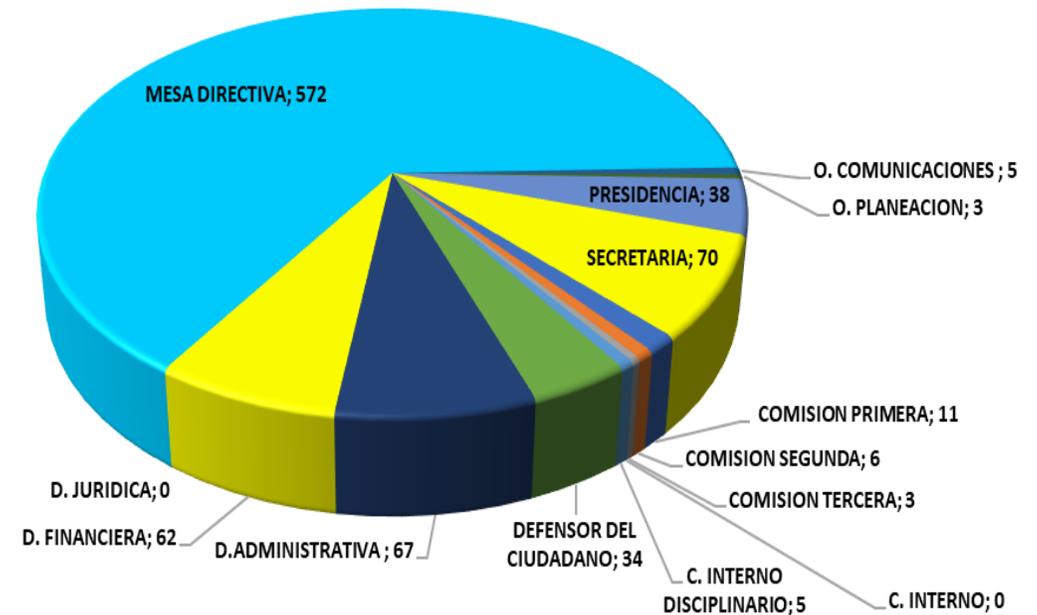
GESTIÓN

- Durante el primer semestre del 2023 se recibieron **852 peticiones** que se tramitaron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

Gestión Defensor ciudadano

| NÚMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023 | | |
|--|------------|-------------|
| DEPENDENCIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| ATENCION AL CIUDADANO | 834 | 100% |
| COMISION PRIMERA | 11 | 1% |
| COMISION SEGUNDA | 6 | 1% |
| COMISION TERCERA | 3 | 0% |
| C. INTERNO | 0 | 0% |
| C. INTERNO DISCIPLINAR | 5 | 1% |
| DEFENSOR DEL CIUDADA | 34 | 4% |
| D.ADMINISTRATIVA | 67 | 8% |
| D. FINANCIERA | 62 | 7% |
| D. JURIDICA | 0 | 0% |
| MESA DIRECTIVA | 572 | 65% |
| O. COMUNICACIONES | 5 | 1% |
| O. PLANEACION | 3 | 0% |
| PRESIDENCIA | 38 | 4% |
| SECRETARIA | 70 | 8% |
| TOTAL | 876 | 100% |

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023



Gestión Defensor ciudadano

2. Requerimientos

Se realizaron **188** Requerimientos de seguimientos a las diferentes áreas de la Corporación.

3. Recomendaciones

Los profesionales que dan respuesta a los requerimientos ciudadanos, lo deben hacer dentro de la oportunidad legal, de forma cálida y amable, mediante la utilización de lenguaje claro.

Capacitar de forma permanente a los funcionarios en temas relacionados con la atención a la ciudadanía y el lenguaje incluyente.

Gestión Defensor ciudadano

3. Recomendaciones

- ✓ 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.
- ✓ Dotar al Proceso de Atención al Ciudadano de los recursos necesarios para brindar una adecuada atención a la ciudadanía.
- ✓ Es necesario la implementación del sistema Braille dentro de las instalaciones de la Corporación.
- ✓ Se requiere una capacitación exclusiva para el proceso de atención al ciudadano, en Lenguaje de Señas.
- ✓ Apoyar con un community manager el proceso de Atención al Ciudadano
- ✓ Se debe habilitar un chat para el proceso

Gestión

Defensor ciudadano

4. Estrategias

- Prestar en todo momento la atención personalizada al ciudadano, como se ha venido haciendo desde el ingreso a la presencialidad.
- Dar a conocer por medio de las redes sociales la Carta del Trato digno al Ciudadano, así como dar a conocer los derechos como ciudadano y canales de servicio.
- Implementar el chat de Atención al Ciudadano, con el fin de ofrecer más servicio a la ciudadanía e identificar oportunidades de mejora.

5. Informes de Gestión

Durante el primer semestre de 2023, se presentaron **8 informes de gestión**, así:

- ✓ Uno dirigido a la Veeduría Distrital
- ✓ Uno dirigido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- ✓ Uno mensual.



**Proteger los derechos de los ciudadanos
forma parte integral del Concejo de Bogotá**

GRACIAS

Defensor del Ciudadano



**Concejo
de Bogotá**