



Concejo
de Bogotá

RENDICIÓN DE
CUENTAS
— 2024 - 2 —

Defensor del Ciudadano

**#ElConcejo
TeCuenta**

Quién es y funciones Defensor del Ciudadano



Carlos Ernesto Segura Hortua
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 del ciudadano

Acciones

1. Seguimiento a Peticiones

2. Requerimientos

3. Recomendaciones

4. Estrategias

5. Informes de Gestión

GESTIÓN

- Durante el segundo semestre de 2024, se hizo seguimiento a las respuestas dadas, con un total de **1,007** peticiones recibidas en la Corporación discriminadas así;
- WEB: **236** peticiones, equivalentes al 23% del total registrado.
- ESCRITO: Se recibieron **30** peticiones, equivalentes al 3%.
- CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional, el cual reporta **692** peticiones, equivalentes al 69%.
- TELEFÓNICO: **1** peticiones, sin reportar porcentaje.
- PRESENCIAL: Se registraron **48**, correspondiente al **5%**.
- BUZÓN: No se reportaron.

- REDES SOCIALES: No se reportaron.

Gestión

Canales de Atención

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ESCRITO	30	3%
BUZON	0	0%
EMAIL	692	69%
PRESENCIAL	48	5%
TELEFONICO	1	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	236	23%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	1007	100%

GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO

2. Requerimientos

Se realizaron **77** requerimientos de seguimiento, periodos correspondientes de enero a noviembre 15 de 2024, en los procesos realizados por la entidad.

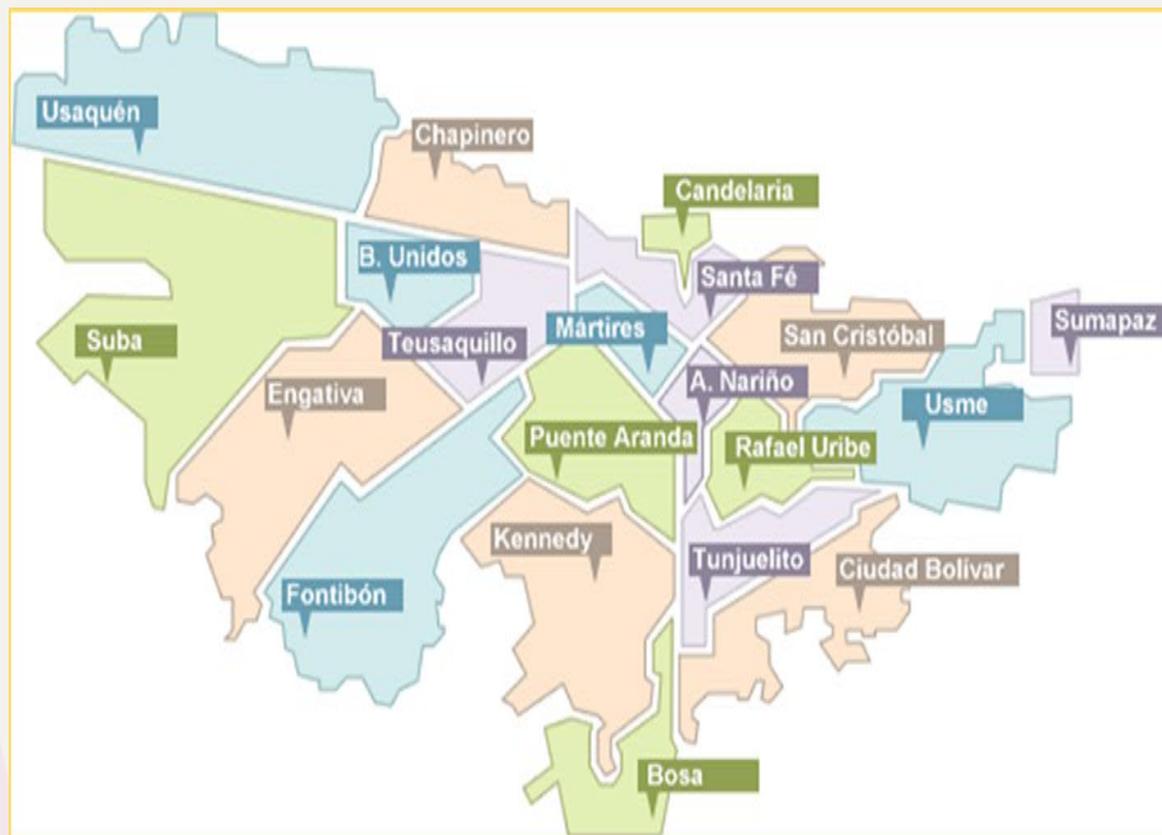
3. Recomendaciones

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.

REQUERIMIENTO POR AREA SDQS SEGUNDO SEMESTRE 2024						
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
PRESIDENCIA	3	3	4	1		11
SECRETARIA GENERAL	2	1	3	1	3	10
COMISION PRIMERA	15	1			1	17
COMISION SEGUNDA	1	1	2	1	5	10
COMISION HACIENDA	2				1	3
ADMINISTRATIVA	8	3	2	2		15
FINANCIERA	5	1	2	1	2	11
TOTAL	36	10	13	6	12	77

PARTICIPACION POR LOCALIDADES



PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS 2024	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	5	0%
Barrios Unidos	10	0%
Bosa	24	1%
Chapinero	26	1%
Ciudad Bolívar	29	1%
Engativa	84	4%
Fontibón	20	1%
Kennedy	53	2%
La Candelaria	57	3%
Los Mártires	15	1%
Puente Aranda	39	2%
Rafael Uribe Uribe	22	1%
San Cristóbal	67	3%
Santa Fe	77	4%
Suba	64	3%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	249	12%
Tunjuelito	24	1%
Usaquén	35	2%
Usme	43	2%
Soacha	4	0%
Sin identificar	1181	55%
Fuera Bogotá	3	0%
TOTAL	2131	100%

GESTIÓN DEFENSOR DEL 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 DEL 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

INFORMES DE GESTIÓN: Durante el segundo semestre de 2024, se presentaron 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.



Concejo
de Bogotá

GRACIAS

RENDICIÓN DE
CUENTAS
— 2024 - 2 —

Defensor del
Ciudadano

**#ElConcejo
TeCuenta**