



RENDICIÓN DE CUENTAS

— 2025-II —



Concejo
de Bogotá

#ElConcejoTeCuenta

Defensor del
Ciudadano

Defensor del Ciudadano



**Carlos Ernesto
Segura Hortúa**

Defensor del Ciudadano

Funciones

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

Defensor del Ciudadano

Funciones

- En desarrollo del Acuerdo **977** de 2025 “**por el cual se modifica la estructura organizacional del Concejo de Bogotá D.C., se crean dependencias, se les asignan funciones, se modifica la planta de personal y se dictan otras disposiciones**”

La Mesa Directiva, separó la tarea del **Defensor del Ciudadano** a fin de que su labor sea aparte de los procesos que atienden al ciudadano y así su aporte sea más del lado del peticionario y objetivo ante los funcionarios del Concejo. Relacionamiento

Defensor del Ciudadano Gestión

1. Seguimiento a Peticiones

2. Requerimientos

3. Recomendaciones

4. Estrategias

5. Informes de Gestión

Defensor del Ciudadano Gestión

1. Seguimiento a Peticiones

Durante el año de 2025, con corte a 17 de diciembre, se realizó seguimiento a las respuestas dadas a las **1990** peticiones recibidas en la Corporación.

2. Requerimientos

Se realizaron **114** requerimientos de seguimiento, a los procesos de la entidad

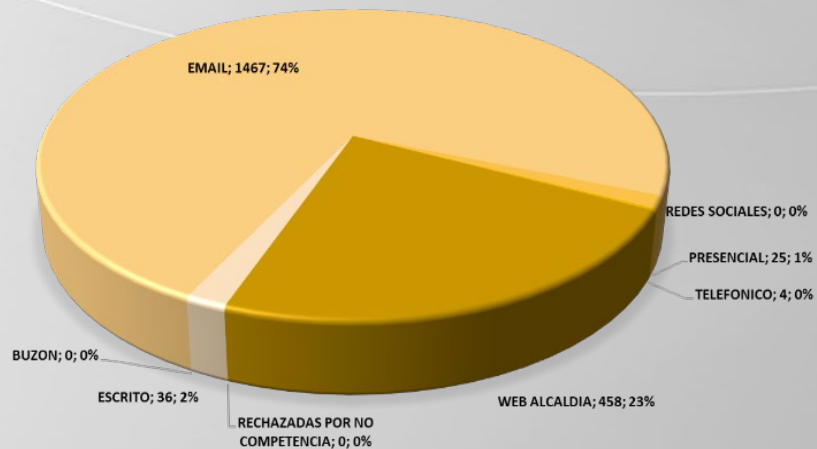
Defensor del Ciudadano Gestión

3. Respuestas Directas a Ciudadanos

Durante el año de 2025, se emitieron **90** respuestas directas por parte del Defensor del Ciudadano a `peticionari@s` de la ciudad. Además de brindar atención telefónica y presencial a las personas que lo requirieron.

Canales de atención

CONSOLIDADO AÑO 2025 CANALES DE ATENCION



Defensor del Ciudadano Gestión

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.
- 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 a la Subdirección de Participación y Relacionamento con la ciudadanía 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

Defensor del Ciudadano Gestión

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 2025, se presentaron XXX 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
— 2025-II —

#ElConcejoTeCuenta

Defensor del
Ciudadano