



Rendición de Cuentas – Semestre II de 2020

Defensor del Ciudadano

Quién es y funciones

Defensor del Ciudadano



Concejo
de Bogotá



Olga Marlene Rodríguez

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

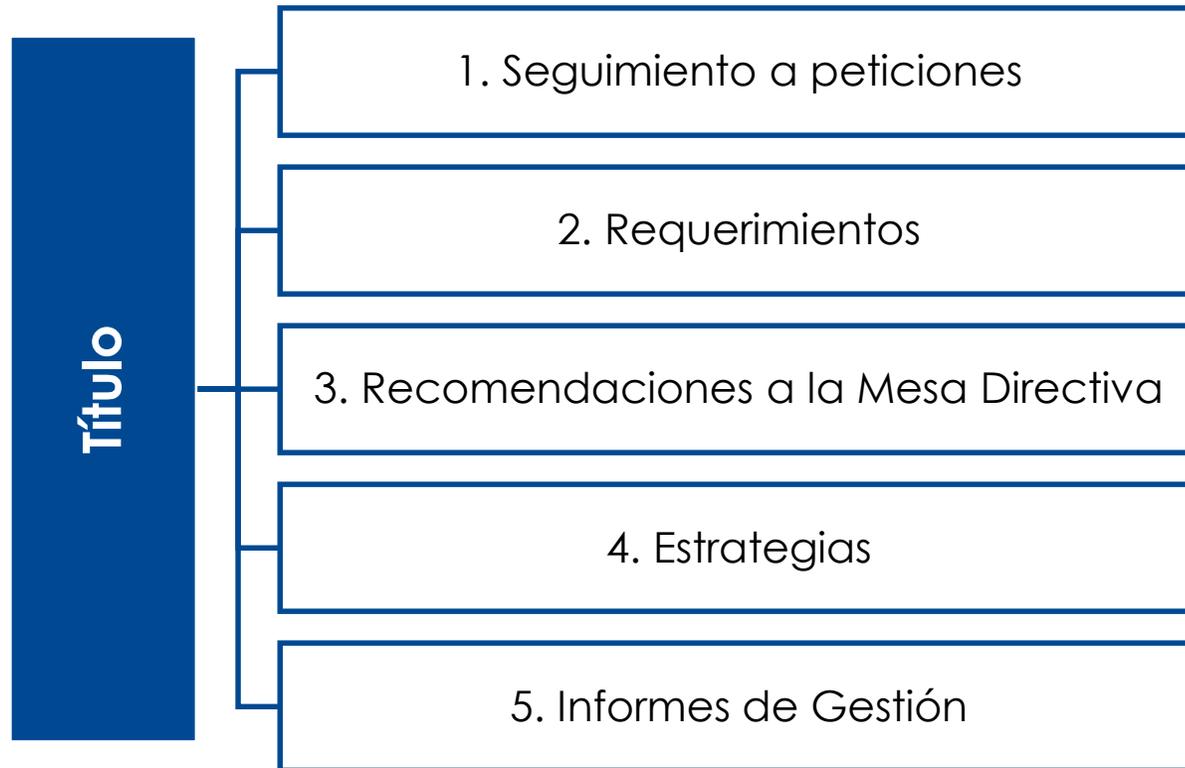
- 1. Velar por que el Concejo de Bogotá, D.C., cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- 2. Formular recomendaciones a la Mesa Directiva para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

FUNCIONES DEL DEFENSOR



Concejo
de Bogotá

3. 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.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la entidad.
5. 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.
6. 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.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.



GESTIÓN

- 1. Seguimiento: Se hizo seguimiento a las 925 peticiones tramitadas por la Corporación, recibidas a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad e ingresados directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>.



2. **Requerimientos:** Durante el segundo semestre de 2020 fueron enviados 55 requerimientos a los diferentes procesos de la Corporación.
3. **Recomendaciones :** Con el propósito de brindar una adecuada atención a la ciudadanía, en calidad de Defensor se le hicieron las siguientes recomendaciones a la mesa directiva :
 - Se debe Facilitar la comunicación de la Corporación con los diferentes grupos de interés, para tales efectos, con el apoyo al proceso de la Oficina de Comunicaciones .
 - Es importante continuar con la señalización de las áreas comunes de las dos sedes de la Corporación en Sistema Braille y continuar con la adecuación de las instalaciones para permitir el acceso a las personas con limitación visual y motora.
 - Asignar a cada oficina de los Honorables Concejales, un usuario para el diligenciamiento de las peticiones que llegan a través del SDQS
4. **Estarategia:** Con el propósito de llevar a efecto las recomendaciones anteriores, se debe:
 - Adecuación de la página web de acuerdo con las recomendaciones dadas por el INCI y continuar con el apoyo de expertos en lengua de señas.



5. Informes de Gestión: Fueron elaborados y enviados a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. cuatro (4) informes de gestión, correspondientes a los meses de julio a octubre. El informe correspondiente al mes de noviembre se encuentra en proceso de elaboración.

ASPECTOS A RESALTAR:

- Los funcionarios de Atención a la Ciudadanía participaron activamente en la capacitación de los nodos intersectoriales adelantados por la Veeduría Distrital.
- El Proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta ahora con una línea de whatsapp, a través de la cual se facilita la atención a la ciudadanía.
- Gracias al trabajo adelantado por el Proceso de Atención al Ciudadano, nuestra calificación en el índice de transparencia fue del 98% de cumplimiento



Rendición de Cuentas – Semestre II de 2020
Defensor del Ciudadano

