



Concejo
de Bogotá

Defensor del Ciudadano

**Rendición
de cuentas**

Semestre I - 2021

Quién es y funciones

Defensor del Ciudadano



Concejo
de Bogotá



Olga Marlene Rodríguez

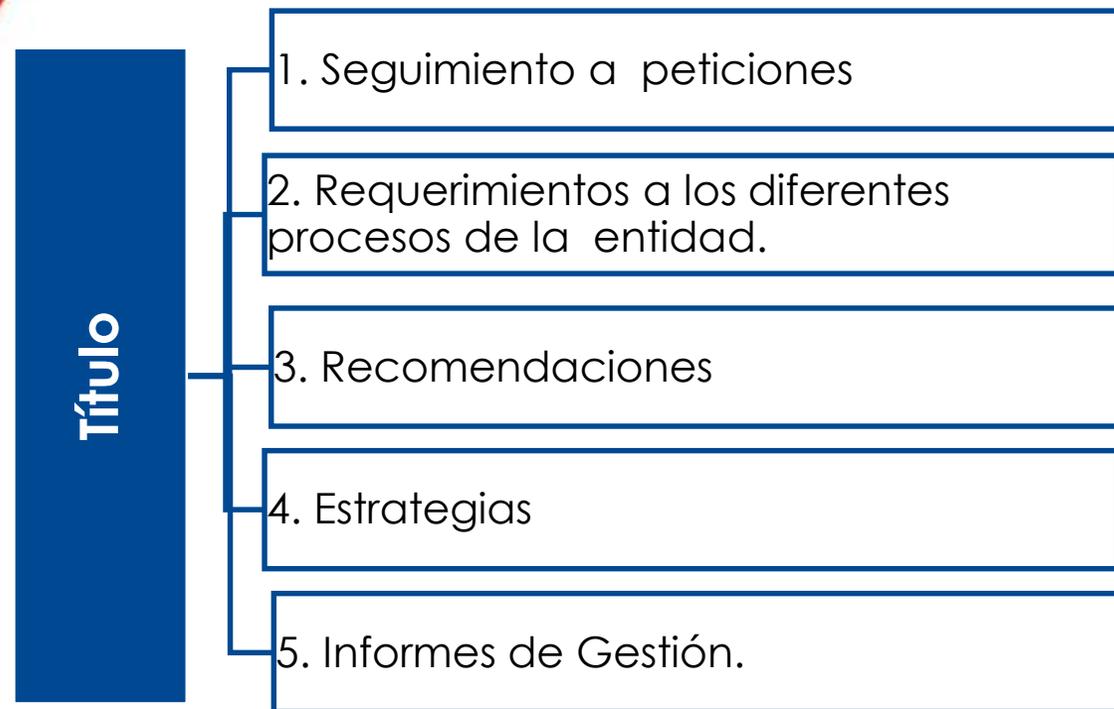
FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

- 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

- 1. **Seguimiento:** Durante el primer semestre de 2021, se hizo seguimiento a las 874 peticiones recibidas por el proceso de Atención al Ciudadano, a través de los diferentes canales de comunicación.



GESTION DEFENSOR DEL CIUDADANO

2. Requerimientos de respuesta: Durante el primer semestre de 2021, fueron hechos cincuenta (50) requerimientos a los diferentes procesos de la entidad, lo anterior, con el propósito de garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a la ciudadanía.

3. Recomendaciones: Con el propósito de brindar una adecuada atención a la ciudadanía, le fue solicitada a la Mesa Directiva de la Corporación lo siguiente:

- Se continuó gestionado ante la Dirección Administrativa, la señalización de las instalaciones de la entidad, conforme a las recomendaciones de Fenascal y el INCI.
- Se gestionó y se obtuvo la línea de WhatsApp para el proceso de Atención al Ciudadano, esto contribuirá la atención al ciudadano de forma más expedita.
- En conjunto con DEMOLAB y la Oficina Asesora de Comunicaciones, se crearon espacios de participación ciudadana con el propósito de escuchar a la ciudadanía en diferentes escenarios fuera de la entidad, como fueron PLAZA DE BOLIVAR – PORTAL AMÉRICAS, así mismo, se programaron previo a la Audiencia de Rendición de Cuentas espacios para recoger las inquietudes de los diferentes grupos de interés.
- Continuamos con la capacitación de los funcionarios del proceso de atención al ciudadano en temas relacionados con trato digno, lenguaje claro e incluyente.



GESTION DEFENSOR DEL CIUDADANO

4. Estrategias: En conjunto con DEMOLAB y la Oficina Asesora de Comunicaciones, se crearon nuevos espacios de participación ciudadana ajustados a nuestra nueva realidad, con el propósito de escuchar a la ciudadanía en diferentes escenarios fuera de la entidad, como fueron PLAZA DE BOLIVAR – PORTAL AMÉRICAS, así mismo, se programaron previo a la Audiencia de Rendición de Cuentas espacios para recoger las inquietudes de los diferentes grupos de interés, el Concejo de Bogotá, D.C., hizo presencia en el Parque Nacional, la Universidad Javeriana, la Universidad Distrital, Centros comerciales Galerías y Metrópolis, Centro Comercial Salitre, Bulevar Niza, Iserra 100, entre otros.

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. seis (6) informes de gestión, correspondientes a cada uno de los meses de este semestre.



Concejo
de Bogotá

Defensor del Ciudadano

**Rendición
de cuentas**

Semestre I - 2021