



**Concejo**  
**de Bogotá**

**Defensor del Ciudadano**



**RENDICIÓN DE CUENTAS**

Semestre II - 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

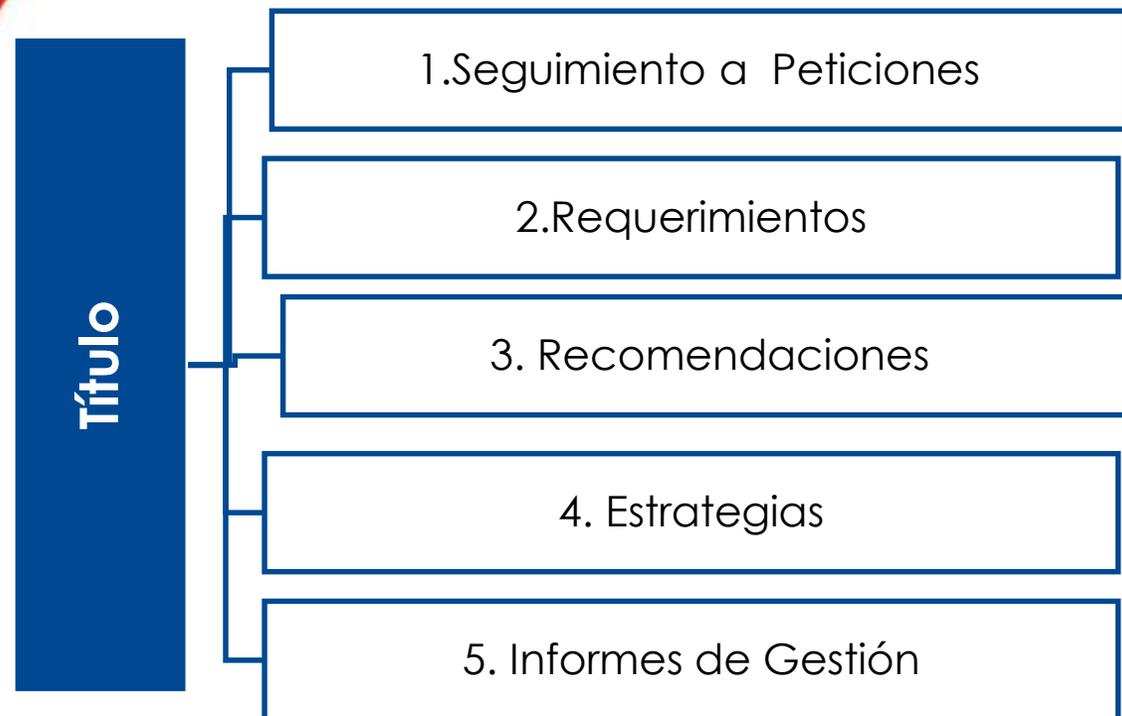
- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía, con base en el informe que sobre el particular elabore el Proceso de Atención al ciudadano o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción 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

## Defensor del Ciudadano



Concejo  
de Bogotá



### GESTIÓN

- 1. **SEGUIMIENTO:** Durante el 2º de enero al 30 de noviembre de 2021, se hizo seguimiento a las respuestas dadas a las 1824 peticiones recibidas.



## GESTION DEFENSOR DEL CIUDADANO

2. **REQUERIMIENTOS:** 390 requerimientos a los procesos de la entidad.

3. **RECOMENDACIONES:**

- Ante la avalancha de peticiones recibidas con ocasión del estudio de temas relevantes para la ciudad (POT- presupuesto de la ciudad), atención presencial de ciudadanos y salidas a sesiones fuera de la Corporación, se hace necesario contratar personal de apoyo para responder las peticiones y /o cubrir las sesiones.
- Concientizar a quienes tienen la responsabilidad de responder los requerimientos ciudadanos para que lo hagan dentro de la oportunidad legal y de forma cálida, amable mediante la utilización de lenguaje claro.
- Capacitar de forma permanente a los funcionarios en temas relacionados con la atención a la ciudadanía.
- Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá Te Escucha”.
- Dotar al Proceso de Atención al Ciudadano de los recursos necesarios para brindar una adecuada atención a la ciudadanía.
- Se requiere la dotación del teléfono celular para el proceso y la habilitación de un chat interactivo.



## GESTION DEFENSOR DEL CIUDADANO

- Cumplir con los requerimientos hechos por Veeduría Distrital y el INCI para mejorar la atención al ciudadano en el Concejo de Bogotá, D.C.
- 4. ESTRATEGIAS:** A través de las redes sociales dispuestas en la Corporación, se extendió a la ciudadanía cordial invitación para participar en los diferentes debates adelantados en el Concejo de Bogotá, D.C.
- 4. INFORMES DE GESTIÓN:** Se presentaron a la fecha 10 informes de gestión dirigidos a la Veeduría y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. En el mes de octubre por fallas en el proceso de sistemas de la entidad no se pudo remitir.



# Concejo de Bogotá

Defensor del Ciudadano



## RENDICIÓN DE CUENTAS

Semestre II - 2021