



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

RENDICIÓN DE CUENTAS I - 2022

Defensor del Ciudadano



Concejo
de Bogotá



**Concejo
de Bogotá**

Quién es y funciones Defensor del Ciudadano



Carlos Ernesto Segura H.

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 Corporación.



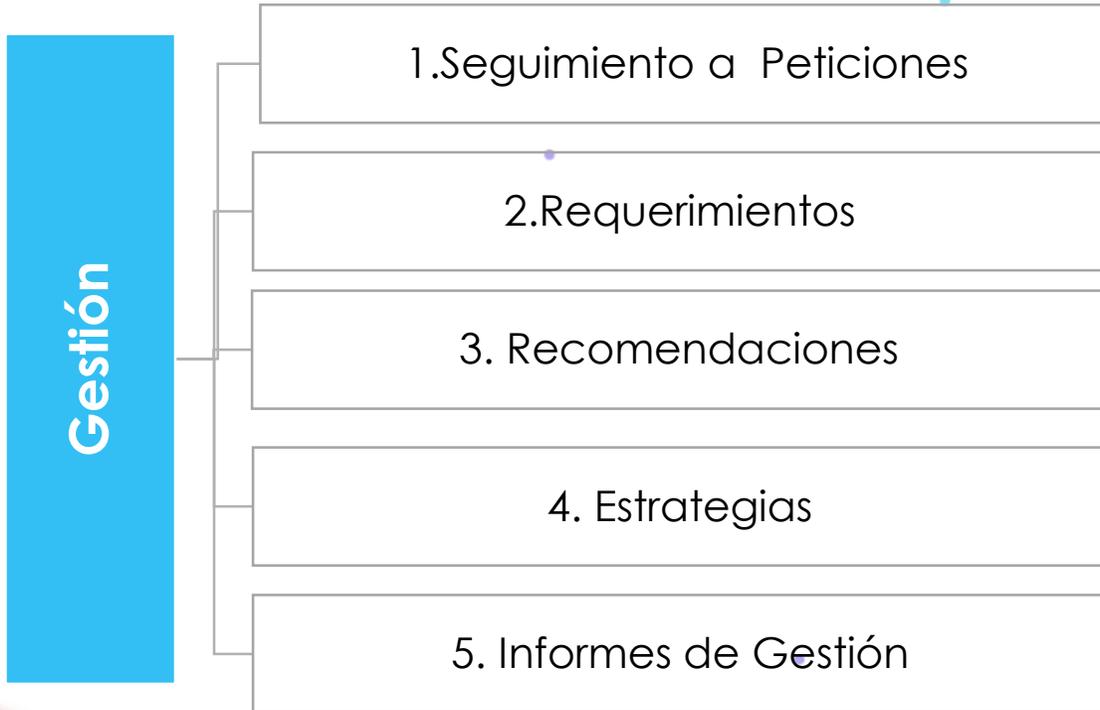
FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

- 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



1. Seguimiento a Peticiones

- Durante el primer semestre de 2022, se hizo seguimiento a las respuestas dadas a las **752** peticiones recibidas en la Corporación.



GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO

2. Requerimientos

Se realizaron 162 requerimientos de seguimiento, a los procesos de la entidad.

3. Recomendaciones

- Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con la atención a la ciudadanía y el lenguaje incluyente.



3. Recomendaciones

- Capacitar a los funcionarios del Concejo en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – **Bogotá te Escucha**.
- Implementar el chat en la pagina WEB – pestaña de Atención al Ciudadano, con el fin de ofrecer una alternativa adicional a los ciudadanos que no pueden desplazarse a la Corporación y así identificar oportunidades de mejora.
- Adecuar las instalaciones del área de Atención al Ciudadano, pantalla de proyección de sesiones, persianas y punto de atención ciudadana.
- Vincular al área de Atención al Ciudadano un profesional – Community Manager a fin de enfrentar y atender la nueva realidad digital de redes sociales.



4. Estrategias

- Continuar 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.

5. Informes de Gestión

5. INFORMES DE GESTIÓN: Durante el primer semestre de 2022, se presentaron 8 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.

GRACIAS



Concejo
de Bogotá