

Entidad

Secretaría Distrital de Planeación



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Planeación



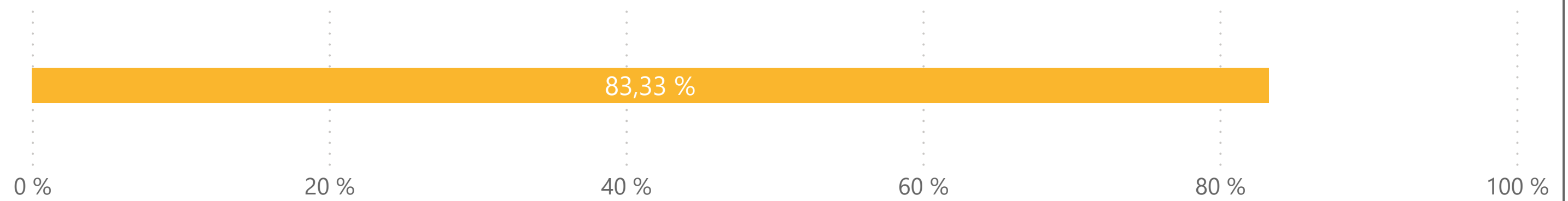
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría Distrital de Planeación

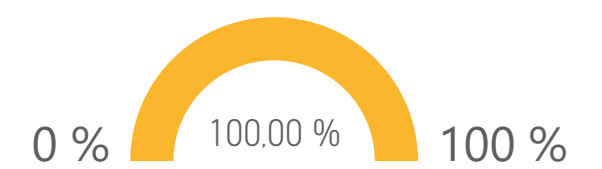
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 1: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



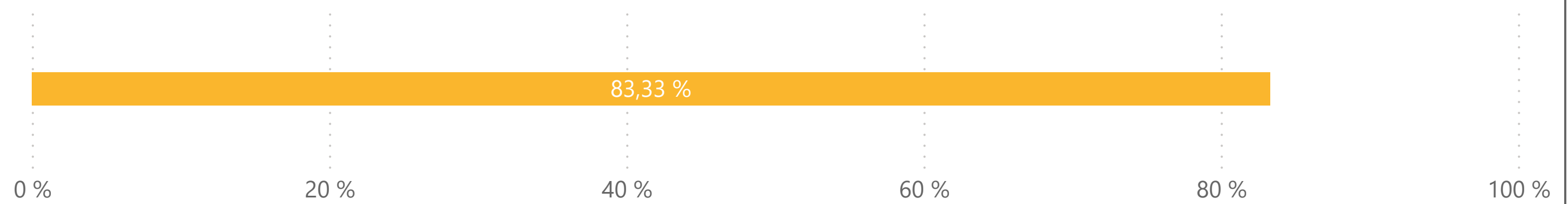
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La entidad aporta al cumplimiento de 10 productos del plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Secretaría Distrital de Planeación

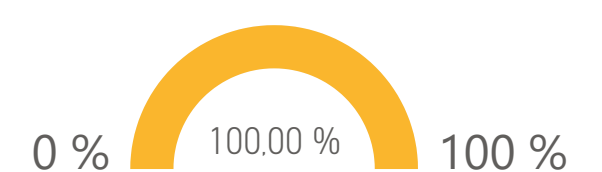
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 2: En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

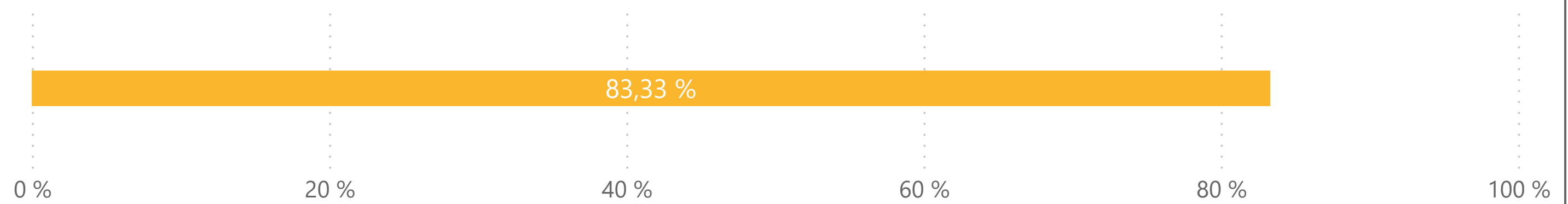
La entidad ha tenido los siguientes avances frente al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía - MDRIC y su ruta estratégica:

- Conformación de la Mesa Técnica del MDRIC
- Elaboración y aprobación del reglamento interno de la Mesa Técnica del MDRIC.
- Formulación de la ruta estratégica (plan de trabajo) para la implementación del MDRIC, aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional en el mes de junio.

Secretaría Distrital de Planeación

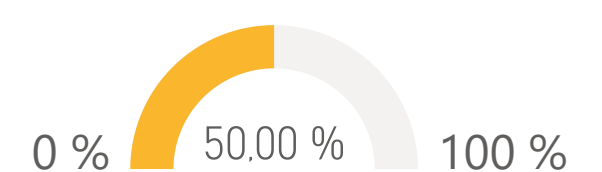
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 3: Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La entidad ha destinado recursos de inversión, para las metas en torno al servicio a la ciudadanía, en el marco de los planes distritales de desarrollo, de la siguiente manera:

- Plan de Desarrollo Distrital: Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI.

Gestión pública efectiva, abierta y transparente

Gestión Pública Efectiva

Proyecto de Inversión 7636.

Ejecución : 100%

- Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura.

Bogotá se fortalece con un Gobierno abierto, cercano, eficiente, transparente e íntegro.

Fortalecimiento institucional para un gobierno confiable.

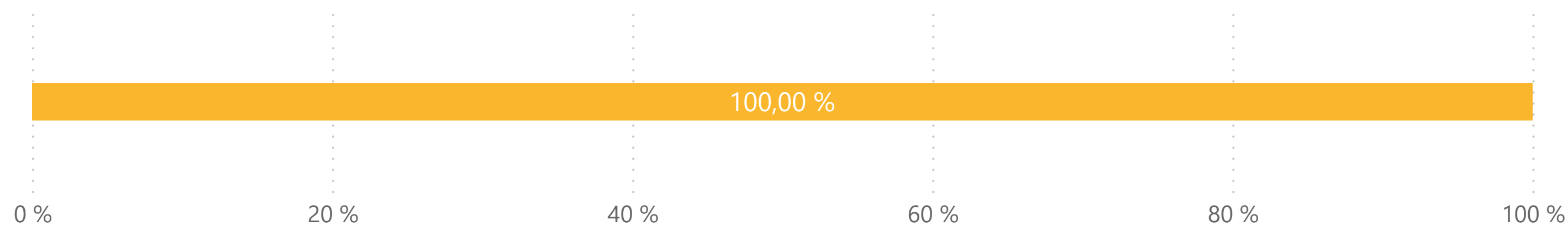
Proyecto de Inversión 8052

Ejecución: 0%

Secretaría Distrital de Planeación

Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 1: Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad implementa diferentes acciones encaminadas a cumplir la directrices en lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos.

Para lenguaje claro se hicieron las siguientes acciones:

- Simplificación de 6 respuestas tipo; 5 de Archivo Central de Predios y una de traslados.

En cuento a accesibilidad y enfoque de derechos se desarrolló lo siguiente:

- Taller Inducción Protocolos de Atención a la Ciudadanía: El espacio se realizó con el fin de fortalecer las habilidades y conocimientos del nuevo equipo de informadores de punto del convenio con Idipron, y se abordaron las generalidades del servicio como los principios, deberes y derechos, los canales de atención, así como los protocolos de atención por canal, preferencial y diferencial.
- Conversatorio Pautas para la atención de mujeres y canales de contacto: El espacio se realizó en articulación con la Secretaría de la Mujer y en el marco de la Semana Violeta, con el propósito de cualificar a las y los servidores de diferentes dependencias de la entidad en protocolos y rutas para la atención y el direccionamiento a las mujeres.
- Taller de Protocolos de atención a la Ciudadanía y Lenguaje Incluyente: Dirigido al equipo de informadores de punto con el objetivo de fortalecer sus habilidades y conocimientos, en torno a las generalidades del servicio y a los protocolos de atención preferencial y diferencial. 12 de abril de manera presencial.
- Taller Inducción Protocolos de Atención a la Ciudadanía: El espacio se realizó con el fin de fortalecer las habilidades y conocimientos del nuevo equipo de integrantes del equipo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
- 3 Talleres de accesibilidad y lengua de señas: actividades en el marco de la estrategia SDPSinBarreras, para fortalece habilidades en el relacionamiento con la ciudadanía sorda. El taller se dirigió a servidores del IDIPRON y a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
- Taller ¿Cómo interactuar con un persona con discapacidad visual?: Dirigido a personas de difrentes dependencias de la entidad, con el objetivo de fortalecer las habilidades para atender a la población con discapacidad visual. Se contó con el apoyo del INCI y la actividad se relizó de manera virtual el 18 de junio.
- Taller Los secretos del Braille: Dirigido al equipo de informadores del Convenio con Idipron, con el objetivo de lograr un acercamiento al sistema Braille. Se contó con el apoyo del INCI y la actividad se relizó de manera presencial el 19 de junio.
- Curso Complementario Presencial de desarrollo de habilidades comunicativas en Lengua de Señas Colombiana 2024: La entidad gestionó la implementación del curso con el SENA que tiene como objetivo capacitar a los participantes con algunas herramientas básicas para tener una comunicación adecuada con las personas que

Secretaría Distrital de Planeación

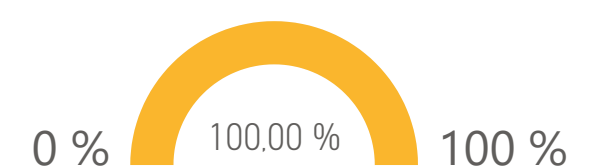
Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 2: Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La entidad cuenta con el Botón de Denuncia de Actos de Corrupción en la sección de Enlaces de Interés en el inicio su página web.

Igualmente, dispone de videos sobre los demás canales mediante los cuales la ciudadanía puede interponer las denuncias y explicando la manera de hacerlo, además de describir las funciones de la dependencia encargada de darle manejo a las denuncias, es decir, de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

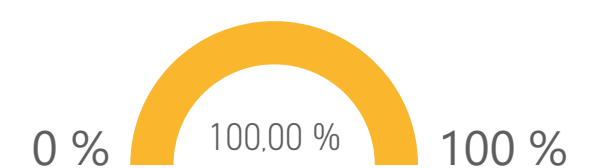
Secretaría Distrital de Planeación

Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances

Lineamiento 3: Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

La entidad adelanta varias acciones en el canal escrito a fin de lograr una adecuada gestión:

1. Alertas Tempranas: Que consiste en un informe dirigido a las diferentes dependencias de la SDP, a través del cual se comunica cuales peticiones están proximas a vencer, esto en un rango de dos semanas antes de la fecha de vencimiento para cumplir con los tiempos de oportunidad en la respuesta, tanto del sistema propio de correspondencia SIPA como por Bogotá te Escucha BTE.
2. Reporte semanal de vencimientos: Se elaboran Memorandos a las diferentes dependencias de la SDP que reportaron peticiones vencidas según el reporte que arroja el aplicativo SIPA. De esta manera se sensibiliza a los funcionarios de las areas sobre la importancia de minimizar el riesgo de emitir respuestas fuera de términos, tanto del sistema propio de correspondencia SIPA como por Bogotá te Escucha BTE.
3. Se realizó acción de mejora enfocada en "Realizar mesas de trabajo con las dependencias identificadas con el mayor número de vencimientos de PQRS, con el fin de suscribir "Acuerdos de Nivel de Servicio", con compromisos a cargo del área orientados a dar respuesta y cierre oportuno de los asuntos a su cargo."
4. Se realizó acción de mejoar enfocada en "Realizar acciones comunicativas a nivel interno de la entidad, para evidenciar el ranking de resultados del cumplimiento por dependencia en los tiempos de respuesta a las PQRS, radicadas en SIPA y en Bogotá Te Escucha."
5. Se realizó acción de mejoar enfocada en "Sensibilizar a los funcionarios y colaboradores de la SDP sobre la importancia del buen uso del aplicativo Sistema de Información de Procesos Automáticos (SIPA), esto con el fin de evitar malas prácticas en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones al momento de la proyección de las respuestas y así materializar de manera eficiente el derecho fundamental de petición -PIEZAS COMUNICATIVAS"

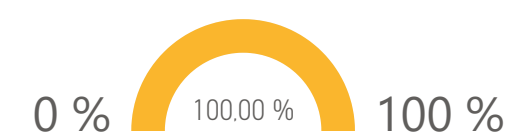
Secretaría Distrital de Planeación

FUNCIÓN 3. Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La entidad implementa diferentes acciones desde los escenarios de relacionamiento, para que la ciudadanía obtenga respuestas a sus solicitudes. A continuación se mencionan las más relevantes.

- Escenario de Acceso a información pública

Página web: En cumplimiento con la Resolución MinTIC 1519 del 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos", la página web institucional de la Secretaría General www.sdp.gov.co dispone dentro de sus menús principales el botón "Transparencia y Acceso a la Información Pública" y el botón "Atención y Servicios a la Ciudadanía" entre otros.

En el Botón de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" se expone información de la entidad, su reglamentación, temas de contratación, planeación, presupuesto e informes, trámites, datos abiertos, obligación de reporte de información específica por parte de la entidad e información tributaria en entidades territoriales locales, entre otros.

En el botón de "Atención y Servicios a la Ciudadanía" se relaciona información sobre trámites, canales de atención dispuestos a la ciudadanía e informes de gestión (Boletines al día con la ciudadanía). Adicionalmente en el micrositio de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (<https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/generalidades>) se complementa la información con Generalidades sobre servicio, Normatividad, canales de atención, informes de servicio, resultados de medición de la satisfacción, Defensor de la ciudadanía, trámites y servicios y preguntas frecuentes.

Cabe destacar que este año se está adelantando una reestructuración de los contenidos del menú "Atención y Servicio a la Ciudadanía" con el fin de vincular todos los contenidos del micro sitio mencionado.

Informes PQRS : Mensualmente se publica el informe estadístico mensual de solicitudes presentadas ante la SDP en la página Web de la entidad en la ruta: <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/servicio-ciudadano/informes>, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, en concordancia con la Circular Conjunta 006 de 2017 del Secretario General y Veedor Distrital. En este informe se incluyen las solicitudes presentadas por el Sistema de Procesos Automáticos - SIPA, en el cual se reciben trámites, peticiones ciudadanas y no ciudadanas; de igual manera se registra la información que ingresa a través del Sistema

Secretaría Distrital de Planeación

Función 4: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4

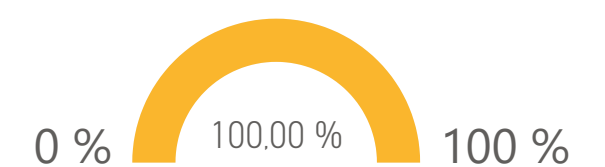
Avances



lineamiento 1: Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se desarrollaron piezas informativas sobre las Ferias y Servicios de mayo, junio y julio para movilizar a más ciudadanos a estos espacios.

En el mes de junio se concretó línea gráfica para la estrategia SDP Sin Barrera, proyecto que incluye el diseño de acciones estratégicas, pedagógicas y operativas para una comunicación más accesible y cercana con la ciudadanía, especialmente, con quienes cuentan con algún tipo de discapacidad.

Se realizó la modificación de 3 diseños de pendones para Ferias y Servicios, en relación con información para trámites y servicios sobre el Sisbén y sobre la SDP.

Secretaría Distrital de Planeación

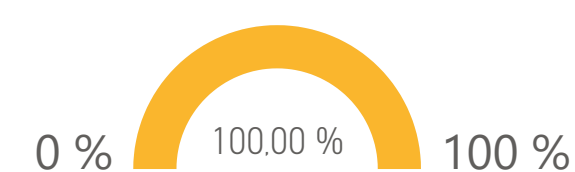
Función 4: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 2: Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La entidad ha incorporado los temas de servicio a la ciudadanía desde el Plan insitucional de Capacitación, como elemento fundamental para lograr una gestión pública efectiva. En ese sentido, se realizan diferentes espacios de cualificación, dirigidos tanto a los equipos que hacen atención directa como a todas las demás dependencias de la entidad, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- * Jornadas de inducción y reinducción en Servicio a la Ciudadanía dirigidas a con las y los servidores que ingresan a la entidad o que cambian de dependencia.
- * Talleres de inducción en Protocolos de Atención a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer las habilidades y conocimientos en torno principios, deberes y derechos, canales de atención, así como los protocolos de atención por canal, preferencial y diferencial.
- * Talleres para el fortalecimiento en la atención a población con discapacidad visual, población con discapacidad auditiva, mujeres, personas mayores, personas de los sectores lgbti, etc.
- * Curso complementario de desarrollo de habilidades comunicativas en Lengua de Señas Colombiana, con el objetivo capacitar con algunas herramientas básicas para tener una comunicación adecuada con personas con discapacidad auditiva
- * Talleres sobre Lengua de señas y comunicación
- * Talleres sobre Sistema Braille.
- * Talleres sobre Comunicación y Lenguaje Claro
- * Jornadas de capacitación para articular instrucciones, materiales y soporte al equipo de la Línea Telefónica 195 sobre temas como: Habilidades comunicativas, Trámites Sisbén; Planoteca digital; Agendamiento en Archivo Central y de Citas Territoriales Especializadas; y Trámite certificado de estratificación, entre otros. Además, se realizó un refuerzo de información al equipo de vigilancia de la SDP sobre operación de canal telefónico.
- * Talleres de inteligencia emocional y de conflicto y mediación en el servicio.

Secretaría Distrital de Planeación

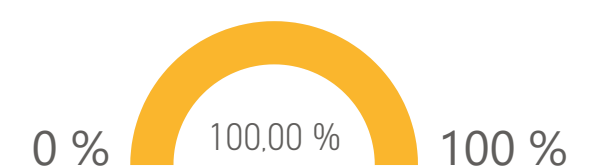
Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 3: Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La entidad promueve la participación en las cualificaciones en temas de servicio a la ciudadanía y Sistema BTE, a fin de fortalecer las competencias de los servidores.

En este sentido, se realizó articulación con la Secretaría General, para realizar de manera presencial dos módulos de calidad de servicio enfocado al grupo de informadores que atienden en red CADE a través de convenio con IDPRON, abordando la temática de "conflicto y mediación en el servicio".

Por otro lado, este año se han realizado capacitaciones en BTE por solicitud de cada dependencia al tener movimientos de personal y según el rol de cada persona. Así mismo se vienen implementando sensibilizaciones referentes al rol de Defensor de la Ciudadanía en BTE el cual se tiene programado iniciará en el segundo semestre de 2024. Las evidencias reposan en la SG quien programa dichas capacitaciones, sin embargo, se cuenta con algunos correos de citación.

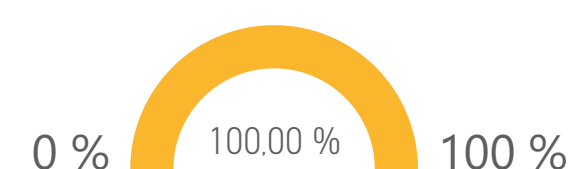
Secretaría Distrital de Planeación

Función 5: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5



Lineamiento 1: Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Canal Telefónico:

Está a disposición la Línea 195, como canal de contacto en la que se brinda orientación oportuna sobre la oferta de trámites y servicios de la entidad. En la actualidad, la información sobre la SDP la entregan informadores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la Línea 195, Opción 9.4, en tanto se firma el nuevo contrato de atención especializada.

Canal escrito:

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se cuenta con los siguientes formatos de solicitud para uso de la ciudadanía y formato de respuesta para atender peticiones:

1. M-FO-023 SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE RESERVA VIAL ARTERIAL O RETROCESO POR VÍA LOCAL
2. M-FO-062 SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE RIESGO PARA COMPRA DE VIVIENDA
3. M-FO-070 Formato de respuesta certificado de riesgo y/o amenaza.
4. M-FO-039 REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION Y OTROS.
5. M-FO-130 SOLICITUD PARA CONSULTA O RECLAMOS DE DATOS PERSONALES.

Canal virtual:

La página web institucional de la Secretaría Distrital de Planeación, es www.sdp.gov.co.

La Oficina Asesora de Comunicaciones administra las redes sociales oficiales de la entidad y sus cuentas son las siguientes:

- TikTok - @planeacionbogota
- Instagram - @planeacionbogota
- Facebook - Secretaría De Planeación
- X (antes twitter) - @planeacionbog

Adicionalmente la SDP pone a disposición de la ciudadanía el servicio de agendamiento de citas territoriales especializadas a través del botón "solicitud citas" de la página institucional.

Citas Territoriales Especializadas:

Es un servicio que pone a disposición de la ciudadanía el conocimiento de profesionales de diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación, para aclarar dudas e inquietudes sobre temas urbanísticos de Bogotá, este espacio puede ser virtual o presencial según preferencia de la ciudadanía.

Canal Presencial:

Secretaría Distrital de Planeación

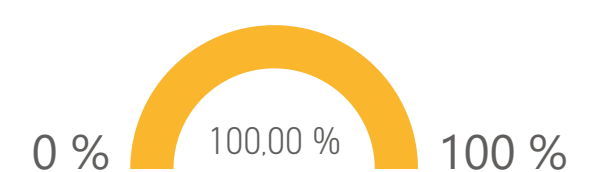
Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5

Avances



Lineamiento 2: El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La entidad ha avanzado en la implementación del Decreto 088 de 2022 en relación con la digitalización y automatización de trámites, buscando mejorar la eficiencia administrativa y reducir los tiempos y costos asociados a los trámites.

Se realizó la identificación y clasificación de los trámites de la Entidad en bloques de prioridad (alta, media y baja) para su digitalización gradual. Se han desarrollado varias mesas de trabajo con las diferentes dependencias y de la Dirección de Tecnologías de la Información, a fin de diagnosticar cada trámite según su complejidad.