

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**

**INFORME DE GESTIÓN**

**DEFENSOR AL CIUDADANO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS (UAESP)**

**SEMESTRE SEP 2018 – JUN 2020**

**BOGOTÁ 24 JULIO 2020**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**

<b>1. MARCO NORMATIVO</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO PRINCIPAL</b>	<b>3</b>
<b>3. CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 392 DE 2015</b>	<b>3</b>
3.1. <i>Implementación de la PPDSC.</i>	4
3.2. <i>Velar por la disposición de recursos para la prestación del servicio a la ciudadanía.</i>	5
3.3. <i>Medidas para garantizar respuesta a los requerimientos ciudadanos.</i>	5
3.4. <i>Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad.</i>	8
<b>4. CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 847 DE 2020</b>	<b>9</b>
4.1. <i>“Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía”</i>	9
4.2. <i>“Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración”.</i>	9
4.3. <i>“Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad”.</i>	10
4.4. <i>“Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general”.</i>	10
4.5. <i>“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”.</i>	10
4.6. <i>“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”.</i>	11

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### 1. MARCO NORMATIVO

Dando cumplimiento a lo establecido en el **Decreto 392 de 2015** "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"; El **Acuerdo 731 de 2018**, "Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones"; El **Decreto 847 de 2020** "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (**Decreto Distrital 197 de 2014**), y se dictan otras disposiciones", y la **Resolución 00546 de 2018** "Por la cual se dictan disposiciones en relación con la figura del Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos". Se presenta el Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano del periodo comprendido entre el 03 de septiembre de 2018 hasta el 15 de junio de 2020.

### 2. OBJETIVO PRINCIPAL

Teniendo como objetivo principal que el Defensor del Ciudadano y todos los funcionarios y servidores de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP impartan cumplimiento y aplicación de los principios de transparencia, integridad, celeridad, economía, eficacia, eficiencia, publicidad, coordinación, participación, dignidad humana, respeto, igualdad, equidad, inclusión, solidaridad, pluralismo, accesibilidad, diversidad; y los demás contemplados en la Constitución Política, se ejecutaron ciertas acciones que buscan desarrollar las funciones otorgadas de acuerdo al **Decreto 392 de 2015** y **Decreto 847 de 2020**, las cuales se describen a continuación:

### 3. CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 392 DE 2015

A continuación, se muestra el seguimiento a la gestión por el Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, se analiza la información frente a cada función descrita en el Decreto 392 de 2015, con el propósito de evidenciar su cumplimiento y aporte al fortalecimiento del servicio al ciudadano en la Unidad.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

### 3.1. Implementación de la PPDSC.

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal a del artículo 2:

***“Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento”.***

Teniendo en cuenta lo anterior, el Defensor del Ciudadano ha realizado el apoyo y acompañamiento en la reestructuración de documentos tales como manual y proceso de Servicio al Ciudadano, a su vez se desarrollaron nuevos instructivos y formatos acordes con el proceso. Protocolos de atención ciudadano en los diferentes canales oficiales de la Unidad. Se realizó la inclusión y procedimiento para el manejo de quejas y denuncias por posibles actos de corrupción, también se formalizó el proceso y funciones del Defensor al Ciudadano en la Unidad.

Adicionalmente, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y el Ministerio de Telecomunicaciones, se realizó la implementación de ConVerTic el cual promueve la autonomía e inclusión de más de 1.2 millones de colombianos con discapacidad visual, ofreciendo la descarga gratuita del software lector de pantalla JAWS y el magnificador de pantalla MAGIC y Centro de Relevo que beneficia, en esencia, a las personas con discapacidad auditiva que necesitan comunicarse con personas sordas u oyentes, pero también les permite a personas oyentes comunicarse con personas sordas.

Se ha realizado acompañamiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a lo largos del periodo del 2019 y participación en el curso de servicio a la ciudadanía realizado por la Veeduría Distrital.

A su vez, en trabajo conjunto con el equipo de Servicio al Ciudadano se realizó fortalecimiento para garantizar el acceso a la información pública; se ampliaron y adecuaron los canales de Servicio al Ciudadano para optimizar los trámites y servicios requeridos por la ciudadanía, así mismo, se estableció y actualizó a través de la página web la sección “Atención al Ciudadano” donde se encuentran enlaces de interés ciudadano, como son: Transparencia y acceso a la información pública, carta trato digno, participación y control social, sistema distrital de quejas, trámites y servicios de la UAESP, Defensoría del ciudadano de la UAESP, PQRD, SECOP y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Denuncias por Actos de Corrupción y Queja Adicionalmente, la

### UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

implementación del formulario virtual de PQRS con enlaces en diferentes secciones para facilidad del ciudadano.

Se ha brindado el apoyo en el fortalecimiento de los canales de atención por medio del desarrollo del canal Chat Virtual en la pagina web [www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co) para brindar soporte a la ciudadanía. De la misma forma se implementó la encuesta virtual de percepción y satisfacción de los servicios prestados por la Unidad y se encuentra en finalización del desarrollo de la encuesta telefónica para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía al momento de la atención

Como se puede evidenciar la Unidad a través del Defensor al Ciudadano sigue trabajando en la implementación de acciones que permiten dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía - PPDSC, mejorando los canales de atención, cualificando sus equipos de trabajo y participando en las diferentes estrategias de fortalecimiento, logrando así el mejoramiento en la prestación del servicio que se brinda a la ciudadanía.

### 3.2. Velar por la disposición de recursos para la prestación del servicio a la ciudadanía.

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal b del artículo 2:

***“Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad”.***

A través de la gestión realizada por el Defensor del Ciudadano, se destinó presupuesto para la ampliación y contratación de tres (03) servidores del equipo de Servicio al Ciudadano correspondiente al periodo de 2019, contando actualmente con seis (06) servidores para la atención ciudadana para canal telefónico y chat mas tres (03) servidores para la atención presencial.

### 3.3. Medidas para garantizar respuesta a los requerimientos ciudadanos.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal c del artículo 2:

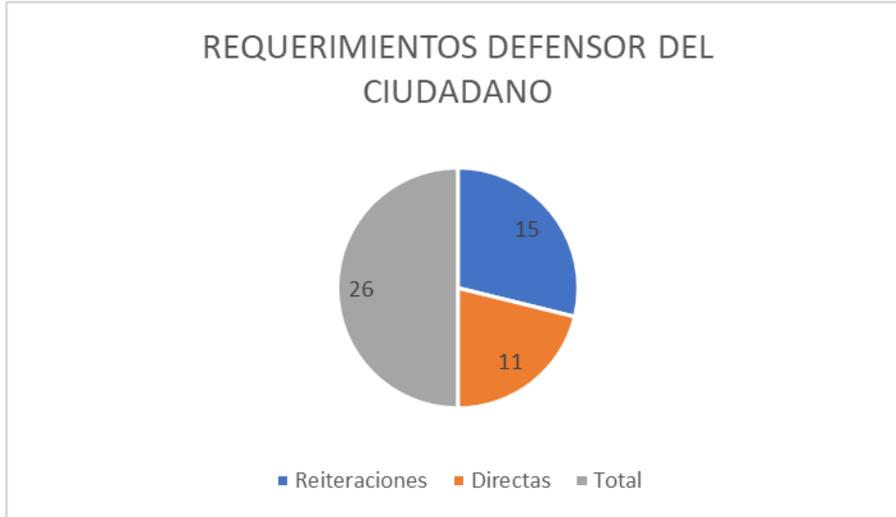
“Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS”.

Se realizó apoyo en la reestructuración del Indicador de Gestión para la medición de tiempos de atención de los requerimientos ciudadanos.

En cuanto a los sistemas de información, la Unidad adoptó el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS) de acuerdo a las instrucciones dadas por la Secretaria General, de igual forma se aportó en el desarrollo de procedimientos en donde se estableció el proceso de Servicio al Ciudadano las actividades pertinentes de registro de PQRS recibidas por el sistema de gestión documental ORFEO en el sistema SDQS y viceversa, esto para mejorar la trazabilidad y seguimiento de los requerimientos establecidos por la ciudadanía. Adicionalmente, por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, se realiza revisión con periodicidad quincenal de los requerimientos que se encuentran asignados a las bandejas de todos los usuarios del sistema de la Unidad y se envía alertamiento con las peticiones vencidas y solicitud de gestión con peticiones próximas a vencerse a todos los subdirectores y jefes de oficina. A su vez se genera informe con periodicidad mensual de la gestión realizada durante el mes de análisis y de igual manera se envía el reporte respectivo a todas las subdirecciones y oficinas. Se iniciaron desarrollos con el apoyo de la Oficina TIC's para la integración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha con el Sistema de gestión Documental – ORFEO.

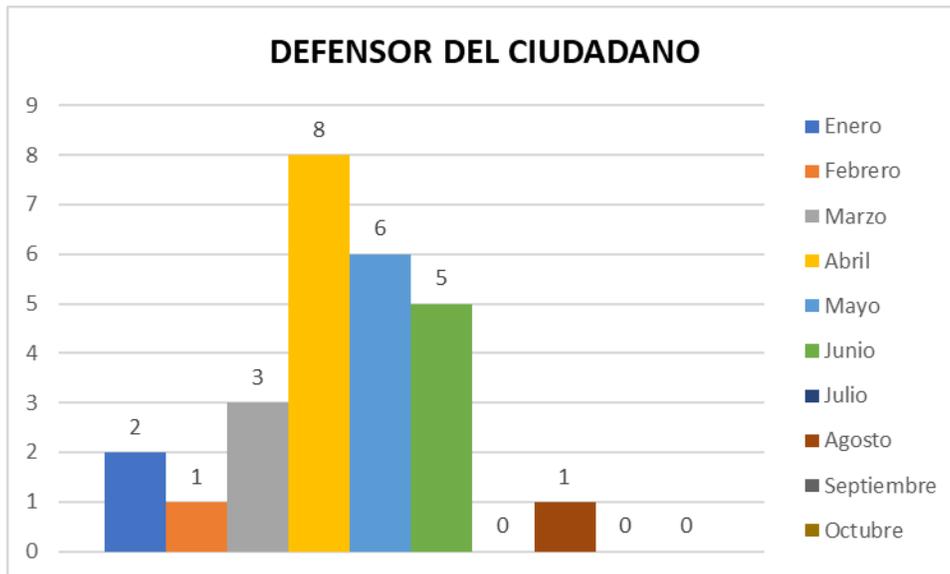
En tanto a la gestión de peticiones, durante el periodo comprendido entre el 03 de septiembre de 2018 al 31 de octubre de 2019, el Defensor al Ciudadano recibió 26 solicitudes las cuales fueron atendidas y gestionadas en forma eficaz con las subdirecciones misionales, clasificadas de la siguiente manera: 57.69% corresponde a reiteraciones de requerimientos realizadas por Defensores Ciudadanos de otras entidades distritales y 42.31% corresponde a requerimientos recibidos directamente al Defensor de la Unidad.

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP**



Grafica 1. Defensor del Ciudadano 09-2018 / 10-2019

De acuerdo con la gráfica 2 se evidencia que el mayor número de requerimientos fueron recibidos durante el mes abril correspondiente al 30.77%, seguido por el mes de mayo correspondiente al 23.08%, de igual manera se evidencia que en el mes de agosto no se recibió ningún requerimiento dirigido al Defensor del Ciudadano.



Grafica 2. Requerimientos Mensuales Defensor del Ciudadano 09-2018 / 10-2019

#### UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

De acuerdo con las funciones asignadas, esta defensoría durante los últimos diez meses desarrolló dos planes de contingencia en los meses de noviembre de 2018 (corte 09 de septiembre de 2018) y julio de 2019 (corte 31 de mayo de 2019), esto con el fin de disminuir las peticiones vencidas correspondientes a vigencias anteriores, en coordinación con las diferentes Subdirecciones Misionales, en especial con el grupo de Servicio al Ciudadano y con la Alta Dirección.

#### 3.4. Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad.

El Decreto 392 de 2015 señala en el literal e del artículo 2:

*“Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos”.*

Se realiza actualización mensual del SUI en donde se encuentra la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, el cual facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

Cooperación en la estandarización de la publicación, desarrollo de metodología y presentación de informes de interés ciudadano e instrumentos de gestión pública los cuales son: Informe de canales, Indicadores de gestión de Servicio al Ciudadano, Informes de encuesta de percepción e Informes de veeduría con el fin de fortalecer acceso a la información pública

En el marco de los nodos intersectoriales bajo la coordinación de la Veeduría Distrital se ha venido realizando seguimiento a los temas trabajados y siguiendo los lineamientos establecidos desde el inicio y creación de los mismo, entre alguno de los cambios se puede observar el apoyo en el mejoramiento del proceso y toma de cursos virtuales en capacitación de servicio, así como implementación de metodologías de evaluación.

Finalmente, se continuarán analizando y evaluando los procesos para mejorar los tiempos de respuesta por las diferentes subdirecciones misionales y se hace necesario sostener los avances de la UAESP en la construcción del “servicio al ciudadano” como proceso autónomo y transversal a todo el proceso misional y administrativo de la entidad, y

#### UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

continuar con la asignación de un presupuesto permanente para la sostenibilidad del equipo y su posible ampliación.

#### 4. CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 847 DE 2020

A continuación, se muestra el seguimiento a la gestión por el Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, se analiza la información frente a cada función descrita en el Decreto 847 de 2020, con el propósito de evidenciar su cumplimiento y aporte al fortalecimiento del servicio al ciudadano en la Unidad.

Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

##### 4.1. “Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía”

Continuando con lo especificado bajo el decreto 392 de 2015. Actualmente el defensor del ciudadano está representado por el subdirector administrativo y Financiero de la entidad. Dr. Rubén Darío Perilla Cárdenas, quien asumió su función desde el día **xx** de marzo de 2020. Fecha desde la cual se adelanta la actualización y unificación de los lineamientos contenidos en el presente decreto.

Adicionalmente se proyectan metas y tareas en pro del mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano mediante el PAI: Plan de Acción Institucional y PAAC: Plan Anticorrupción y Atención la Ciudadano, los cuales están integrados con el PDD: Plan de Desarrollo Distrital y el Plan Estratégico de la Unidad.

##### 4.2. “Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración”.

#### UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Respecto a este punto se planteó y materializó la idea de ampliar de 3 a 7 el número de cubículos de atención presencial al ciudadano en las instalaciones de la entidad, con ocasión de brindar una atención más eficaz, eficiente y de calidad tanto para cliente interno como para el externo. Consecuentemente con lo anterior se dispuso de más personal para la atención de requerimientos por los diferentes canales virtuales para atender la demanda generada por la contingencia COVID-19.

- 4.3. *“Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad”.*

*Mensualmente desde el equipo de atención al ciudadano se genera un informe completo y detallado de las diferentes peticiones que allegan a la unidad, obteniendo así información de tiempos de respuesta, canales de atención más utilizados, tipologías de PQRS más utilizadas, número de PQRS por dependencias y demás información que permite identificar puntos de mejora continua al interior de los procesos de la entidad.*

*Adicional a lo anterior, en el punto 4.6 de este literal, se relacionan los diferentes informes que genera al área de atención al ciudadano, los cuales sirven como complemento para evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de la atención que presta la entidad.*

- 4.4. *“Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general”.*

*El defensor del ciudadano verifica que en cada vigencia se actualice la carta de trato digno la cual debe estar publicada en la página de la entidad y debe ser socializada a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la entidad. De la misma manera se socializa con la ciudadanía en general los diferentes canales de atención habilitados para tal fin.*

- 4.5. *“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”.*

#### UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP

Como se mencionó anteriormente, la entidad cuenta con diferentes canales de atención para atender los requerimientos de la ciudadanía, entre ellos están: Canal telefónico, Chat Virtual, correo electrónico institucional, formulario electrónico habilitado desde la página web, Bogotá Te Escucha, App Movil (SIGAB) de la entidad y canal presencial el cual no esta habilitado por contingencia COVID-19.

- 4.6. “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”.

El equipo de atención al ciudadano genera mensualmente la publicación de informes de interés ciudadano e instrumentos de gestión pública, los cuales están publicados en la página web de la entidad. A continuación, se cita lo publicado: Informe de canales, Indicadores de gestión de Servicio al Ciudadano, Informes de encuesta de percepción e Informes de veeduría con el fin de fortalecer acceso a la información pública.



**RUBÉN DARÍO PERILLA CÁRDENAS**  
Subdirector Administrativo y Financiero  
Defensor Ciudadano

[ruben.perilla@uaesp.gov.co](mailto:ruben.perilla@uaesp.gov.co)  
[peter.gomez@uaesp.gov.co](mailto:peter.gomez@uaesp.gov.co)

Elaboró: Peter Zahit Gómez Mancilla - Subdirección Administrativa y Financiera.