INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Enero - junio 2021

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Elaborado por: Paula Vega Bustos, Peter Gómez Mancilla
Revisado por: Peter Gómez Mancilla
Aprobado por: Rubén Darío Perilla Cárdenas

BOGOTÁ, julio de 2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
1.1 MARCO NORMATIVO 3
1.2 OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO 3
2. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR 3
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía 3
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. 5
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. 7
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: 8
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. 9
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 10
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas 10
3. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES 11

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por el Defensor de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, el cual será fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

1.1 MARCO NORMATIVO

Dando cumplimiento a lo establecido en el **Decreto 847 de 2019** *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, se implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (**Decreto Distrital 197 de 2014**), 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";* y la **Resolución 570 de 2020***;* "*Por la cual se delega la función de Defensor Ciudadano, sus funciones y se dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos"*.

1.2 OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO

Teniendo como objetivo principal que el Defensor del Ciudadano y todos los funcionarios y servidores de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP cumplan y apliquen 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, el Defensor Ciudadano será garante de promover y divulgar lo mencionado anteriormente y servir como vocero y defensor de los ciudadanos como se contempla en el **Decreto 847 de 2019**.

2. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1. **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, proyectó desde la vigencia 2020 cinco productos para el PPDSC de los cuales ejecutó a cierre de junio 2021 cuatro:

1. Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC. **(Ejecutado)**
2. Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el Super CADE Virtual. **(En ejecución)**
3. Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General. **(Ejecutado)**
4. Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención. **(Ejecutado)**
5. Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía. **(Ejecutado)**

Los demás, se seguirán ejecutando en la vigencia 2021 y continuara reportándose en el formato PPDSC – matriz de seguimiento.

2. **Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, programa anualmente recursos para la contratación de personal de apoyo a la gestión según las necesidades del proceso, por otro lado, se destinan recursos para el desarrollo de otras necesidades del proceso de Servicio al Ciudadano los cuales se ejecutan de los diferentes proyectos de inversión y son reportados en el formato PPDSC - presupuesto.

3. **Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, incluyó dentro del Plan de Acción Institucional – PAI 2021, tres actividades, las cuales se han ejecutado de la siguiente forma:

1. Actualizar la documentación del proceso de servicio al ciudadano con su debida aprobación. **(Ejecutado al 60%)**
2. Dos puntos de atención presencial en funcionamiento. **(Ejecutado al 50%)**
3. Desarrollar la interfaz entre SDQS y Orfeo. **(Ejecutado al 20%)**

4. **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, cuenta con la matriz de actualización de normatividad (Normograma) las cuales están incluidas dentro del Manual de Atención al Ciudadano de la entidad.

5. **Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, después de realizadas las auditorías de la vigencia 2021, suscribió un plan de mejoramiento con el cuál se comprometió a aumentar las sensibilizaciones respecto al cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

6. **Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, el proceso de servicio al ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación, ha puesto disposición los siguientes portales: 1. Gov.co; 2. SUIT; 3. Guía de Trámites y Servicios, y mapa callejero de Bogotá. Y 4. Ventanilla única de la construcción; de acuerdo con las disposiciones nacionales, distritales y sectoriales. Cada uno tiene un propósito y permite a la ciudadanía la facilidad en la búsqueda de los trámites. Adicionalmente se encuentra adelantando la inclusión de la entidad al Cade Virtual.

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.

1. **Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

Acciones y resultados: Se planteó y materializo la idea de ampliar de 3 a 8 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 habilitando estos puestos de trabajo para personas en condición de discapacidad física y tamaño pequeño. 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; se está adelantando el trámite para pertenecer al Cade Virtual y se está trabajando en la interfaz entre Orfeo y SDQS.

2. **Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, generan informes mensuales de gestión de PQRS en donde se encuentra información sobre el estado de las PQRS, tiempos de respuesta, subdirecciones más reiteradas y subtemas más reiterados dentro de los trámites y servicios que ofrece la entidad, el informe de gestión se encuentra publicado en la página de la entidad dando cumplimiento a la transparencia institucional. Además, se realizaron socializaciones y capacitaciones durante el primer semestre de la vigencia 2021 respecto al cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020 el cuál reemplaza por contingencia la ley 1755 de 2015. Aunado a lo anterior, se realizan reunión de seguimiento con cada una de las dependencias revisando las SDQS que no cumple con los parámetros de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y pertinencia.

3. **Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociados a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, formuló e implementó el mapa de riesgos de la vigencia 2021, en donde se encuentran los riesgos de corrupción y gestión de los procedimientos del proceso de servicio al ciudadano de la entidad incluidos los del procedimiento de Defensor de la Ciudadanía.

4. **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, permanentemente ha contado en las áreas misionales con personal capacitado para ejecutar las funciones inherentes al servicio a la ciudadanía. Como parte de la estrategia recomendada se ha incluido a todos los actores de servicio al ciudadano en las capacitaciones distritales con el ánimo de que se actualicen y adquieran nuevos conocimientos. Por otro lado, desde el proceso de atención al ciudadano también se generan capacitaciones dirigidas al personal de la entidad con el fin de divulgar los diferentes lineamientos normativos que se adelanta desde el distrito.

5. **Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, mensualmente toma como base los informes enviados por la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano, realizando así el análisis las SDQS que no cumplen con los parámetros de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y pertinencia, socializando la información a las diferentes dependencias por medio de reuniones virtuales.

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.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes. **(CUMPLE)**

b. Subtemas frecuentes. **(CUMPLE)**

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema. **(CUMPLE)**

d. Análisis de Calidad y Calidez. **(CUMPLE)**

e. Conclusiones y recomendaciones. **(CUMPLE)**

Los informes se encuentran publicados en la página de la entidad http://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes

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:

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.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, anualmente cumple con la actualización de la Carta de Trato Digno, así como también se divulgó en el mes de abril 2021, y se socializó en tres capacitaciones realizadas en febrero, abril y junio de la misma vigencia. Juntamente con lo anterior, se trabajó con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina TIC, en la construcción de videos informativos en temas relacionados con PQRS y canales de atención de la entidad; estos videos están dirigidos a cualquier tipo de población ya que se encuentran hablados, subtitulados y traducidos en lenguaje de señas; Adicionalmente, se está cambiando la infraestructura de la página web cumpliendo los lineamientos de MinTic.

2. **Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, socializó en tres capacitaciones realizadas en febrero, abril y junio de la vigencia 2021 el Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Respecto a su plan de acción, solamente se socializa con el equipo de atención al ciudadano.

3. **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, durante el primer semestre del 2021 participó en las capacitaciones ofertadas por la Veeduría Distrital y la

Secretaría General (Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía). Además, se incluyen temas relacionados con atención al ciudadano en el PIC (Plan Institucional de Capacitación) aprovechando la oferta pública de capacitaciones de las diferentes entidades del distrito, en donde participó en la capacitación Atención y Servicio al Ciudadano dictada por el SENA en el mes de mayo de 2021, dirigida a 30 personas de la entidad.

4. **Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, para el primer semestre 2021, integró a la página de la entidad el botón Convertic para facilitar los trámites y servicios para personas en situación de discapacidad auditiva, y se incluyeron otras herramientas para las personas con discapacidad visual.

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.

1. **Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, establecieron los 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 Móvil (SIGAB) de la entidad, canal presencial y redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube) que continua en funcionamiento.

2. **Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP a través del Defensor de la Ciudadanía; el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, se habilitaron correos para cada dependencia misional de la entidad, adicionalmente, se encuentran publicados en la página de la entidad los siguientes portales: 1. Gov.co; 2. SUIT; 3. Guía de Trámites y Servicios, y mapa callejero de Bogotá. Y 4. Ventanilla única de la

construcción; de acuerdo con las disposiciones nacionales, distritales y sectoriales, adelantando la inclusión de la entidad en el Cade Virtual.

3. **Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, dispusieron un banner (imagen informativa) en la página web en donde se especifican los principales canales de atención de la entidad y sus horarios, se colgaron en la página web los videos informativos en temas relacionados con PQRS y canales de atención de la entidad; estos videos están dirigidos a cualquier tipo de población ya que se encuentran hablados, subtitulados y traducidos en lenguaje de señas .

4. **Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, el proceso de servicio al ciudadano y la Oficina TIC, desde el segundo semestre 2020 se encuentra en la actualización del aplicativo de gestión documental Orfeo a la versión 10. Adelantando reuniones con el área de sistemas de la Secretaría General, con el fin de poder integrar el Orfeo versión 10 con el aplicativo SDQS – Bogotá Te Escucha.

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

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida. Se cumple con la elaboración y presentación de Informes semestrales de Defensor de la Ciudadanía los cuales se envía a partir de julio 2021 a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

1. **Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, a corte de junio de 2021 no ha generado Informe de Buenas Prácticas.

2. **Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Defensor de la Ciudadanía, y el proceso de servicio al ciudadano, siempre participa en las comisiones sectoriales e intersectoriales de servicio a la ciudadanía, convocadas por las diferentes entidades.

3. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La UAESP, adopta y cumple en la medida de sus capacidades los lineamientos del Decreto 197 de 2014 (Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano).
- La UAESP, adopta y cumple en la medida de sus capacidades los lineamientos del Decreto 847 de 2019 ***"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"***
- El Defensor de la Ciudadanía de la UAESP, junto con su equipo de trabajo cumple en un 98% las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019.
- Se ha trabajado en la inclusión de personas en condición de discapacidad que requieren conocer los canales de atención, trámites y servicios de la entidad.
- Se ha trabajado en ofrecer dos puntos de atención presencial a la ciudadanía los cuales cuentan con toda la normatividad vigente en cuanto a bioseguridad e infraestructura inclusiva.
- Se ha trabajado en la restructuración de la página web cumpliendo con la Ley Anti-trámites.

Cordialmente,

RUBÉN DARÍO PERILLA CÁRDENAS
Defensor de la Ciudadanía (UAESP)

Elaborado por: Paula Vega Bustos, Peter Gómez Mancilla
Revisado por: Peter Gómez Mancilla
Aprobado por: Rubén Darío Perilla Cárdenas