

# **INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**

**Enero - Junio 2022**

**Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos**

**Elaborado por:** Willian Santana Silva - SAF

Peter Gómez Mancilla - SAF

**Revisado por:** Peter Gómez Mancilla - SAF

**Aprobado por:** Rubén Darío Perilla Cárdenas - Subdirector SAF

Bogotá, julio de 2022

Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>1.1. MARCO NORMATIVO</b> .....	4
<b>1.2. OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO</b> .....	4
<b>2. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR</b> .....	5
<b>2.1. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.</b> .....	5
<b>2.1.1. 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</b> .....	5
<b>2.1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.</b> .....	5
<b>2.1.3. 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.</b> .....	6
<b>2.1.4. 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.</b> .....	6
<b>2.1.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.</b> .....	6
<b>2.1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.</b> .....	6
<b>2.2. 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.</b> .....	7
<b>2.2.1. 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</b> .....	7
<b>2.2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales</b> .....	7
<b>2.2.3. 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.</b> .....	7
<b>2.2.4. 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.</b> .....	8
<b>2.2.5. 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.</b> .....	8
<b>2.3. ANALIZAR EL CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES QUE PRESENTE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS, CON BASE</b>	

<b>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.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4. 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.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4.1. 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. ....</b>	<b>9</b>
<b>2.4.2. 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. ....</b>	<b>10</b>
<b>2.4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4.4. 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. ....</b>	<b>10</b>
<b>2.5. 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.....</b>	<b>11</b>
<b>2.5.1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía. ....</b>	<b>11</b>
<b>2.5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad. ....</b>	<b>11</b>
<b>2.5.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales. ...</b>	<b>11</b>
<b>2.5.4. 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 .....</b>	<b>12</b>
<b>2.6. 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.....</b>	<b>12</b>
<b>2.7. LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS.....</b>	<b>12</b>
<b>2.7.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.....</b>	<b>12</b>
<b>2.7.2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. ..</b>	<b>12</b>
<b>3. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....</b>	<b>13</b>

## 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**

### **2.1. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

#### **2.1.1. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, proyectó desde la vigencia 2020 cinco productos para el PPDSC de los cuales mantuvo 3 para la vigencia 2022 ejecutándolos de la siguiente forma:

1. Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el Super CADE Virtual. **(Ejecutado)**
2. Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención. **(Ejecutado al 90%. Se encuentra en pruebas la nueva versión de Orfeo).**
3. Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía. **(Ejecutado al 85%, nivel avanzado de accesibilidad en el punto atención Av carcas 53 – 80. El otro punto de atención se encuentra en construcción).**

**NOTA:** Para este último, recibimos la visita realizada por la veeduría distrital, en donde calificaron el punto de atención de la UAESP y en la vigencia 2022 se realizaron mejoras en señalética.

#### **2.1.2. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, programa anualmente recursos para la contratación de personal de prestación de servicios y 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 las cuales se ejecutan de los diferentes proyectos de inversión y son reportados en el formato PPDSC - presupuesto.

De acuerdo con lo proyectado presupuestalmente a inicio de la presente vigencia, la entidad continúa ejecutando los recursos apropiados para la implementación de la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano - PPDAC.

**2.1.3. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, incluyó dentro del Plan de Acción Institucional – PAI 2022 1 actividad la cual a diciembre 2022 debe ejecutarse de la siguiente forma:

1. Desarrollar la interfaz entre SDQS y Orfeo. **(Ejecutado a la fecha 0%).**

**2.1.4. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, mantiene actualizada la matriz de normatividad institucional (Normograma), la cual está incluida dentro del Manual de Atención al Ciudadano y se encuentra publicada en la página de la entidad.

**2.1.5. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, después de realizadas las auditorías del primer semestre de la vigencia 2022, no tuvo que suscribir acciones de mejora en planes de mejoramiento.

**2.1.6. 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 y su equipo, el proceso de servicio al ciudadano y la oficina de planeación, actualizaron las siguientes plataformas:

1. Gov.co:
2. SUIT: La entidad solo cuenta con un trámite, el cual ya fue racionalizado y virtualizado **“Opción tarifaria de multiusuario”**.
3. Guía de Trámites y Servicios, mapa callejero de Bogotá
4. Ventanilla única de la construcción

## **2.2. 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.**

### **2.2.1. 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 encuentra en construcción el punto de atención físico de la sede Alquería al sur de la ciudad, en aras de acercar la entidad mucho más a la población con la que más contacto se tiene según los estudios realizados por la misma. Se mantuvo el (ANS) Acuerdo de Nivel de Servicios del CadVirtual y se adelantaron trámites para implementar la interfaz entre Orfeo y SDQS con la secretaria General (Subdirección de Servicio al Ciudadano).

### **2.2.2. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, generan informes semanales 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 reuniones con las dependencias de la entidad con el fin de requerir el cumplimiento de los términos de la ley 1755 de 2015, los cuales se reactivaron según lo establecido en la ley 2207 de 2022 que derogó el artículo 5 del decreto 491 de 2020 el cual había ampliado los términos por cuenta de la emergencia sanitaria, revisando las SDQS que no cumplen con los parámetros de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y pertinencia. Aunado a lo anterior se asistió a las capacitaciones ofertadas por el distrito referente al manejo del sistema SDQS.

### **2.2.3. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, formuló e implementó el mapa de riesgos de la vigencia 2022, en donde se encuentran los riesgos de corrupción y gestión de los procedimientos del proceso de servicio al ciudadano de la entidad, seguridad de la información incluidos los del

procedimiento de Defensor de la Ciudadanía, a los cuales se les realiza de forma mensual el seguimiento y no se ha materializado ninguno.

#### **2.2.4. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, han promovido la implementación de funcionario/contratista como enlace usuario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” en cada área misional para la recepción de las diferentes solicitudes ciudadanas y permanentemente se capacita 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.

#### **2.2.5. 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 y su equipo, 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 y el envío de correos electrónicos semanales con los reportes a los directivos de la entidad.

### **2.3. 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)**
  
- c. 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

- <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

## **2.4. 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.**

### **2.4.1. 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 y su equipo, el proceso de servicio al ciudadano, la oficina TIC, la oficina asesora de planeación y la oficina de comunicaciones. Implementaron durante el primer semestre de 2022 actividades de divulgación a la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación como:

- Redes sociales.
- Comunicaciones directas en la pagina web de la entidad.

Igualmente, desde el grupo de atención al ciudadano se ha participado en las diferentes reuniones con la veeduría distrital relacionadas con el nodo intersectorial para la implementación y divulgación de los diferentes canales de atención al ciudadano mediante la página web de la veeduría.

- 05/04/2022

Nodo Intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro.

- 26/05/2022

Webinar Accesibilidad Web- Veeduría Distrital

#### **2.4.2. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, socializó el Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía el día 7 de marzo de 2022.

- [https://uaespd-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/johanna\\_mendez\\_uaesp\\_gov\\_co/Documents/Gra/baciones/Inducci%C3%B3n%20%20Reinducci%C3%B3n%20Atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%20%20Grupo%2018\\_20220307\\_130424.mp4?csf=1&web=1&e=Smm4CI](https://uaespd-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/johanna_mendez_uaesp_gov_co/Documents/Gra/baciones/Inducci%C3%B3n%20%20Reinducci%C3%B3n%20Atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%20%20Grupo%2018_20220307_130424.mp4?csf=1&web=1&e=Smm4CI)

#### **2.4.3. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, durante el primer semestre del 2022 participó en las capacitaciones ofertadas por la Veeduría Distrital “taller como escribir en lenguaje claro” y la Secretaría General (Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Capacitación funcional – Bogotá te escucha). 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 “10 pasos para el lenguaje claro”.

#### **2.4.4. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, para la vigencia 2022 mantiene en 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 como el menú de accesibilidad y la posibilidad de descargar el aplicativo JAWS.

## **2.5. 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.**

### **2.5.1. 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 y su equipo, 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):

- <https://www.uaesp.gov.co/content/canales-atencion-alternativa>

### **2.5.2. 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 y su equipo, el proceso de servicio al ciudadano y la oficina asesora de planeación, mantienen el con la Secretaría General (Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía) el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para pertenecer al SUPERCARTE VIRTUAL.

### **2.5.3. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, mantuvieron el banner (imagen informativa) en la página web: <https://www.uaesp.gov.co/>, 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, subtítulos y traducidos en lenguaje de señas.

<https://www.uaesp.gov.co/content/canales-atencion-alternativa>

#### **2.5.4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el 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 y su equipo, el proceso de servicio al ciudadano y la Oficina TIC, viene desde el segundo semestre 2021 gestionando la actualización del aplicativo de gestión documental Orfeo a la versión 7. Posterior a esto se realizará la interfaz entre los sistemas Orfeo versión 7 y el aplicativo SDQS – Bogotá Te Escucha para la vigencia 2022.

#### **2.6. 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, la subdirección administrativa y financiera, a través del defensor al ciudadano Dr. Rubén Darío Perilla Cárdenas y su equipo. Elaboran 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 este de manera semestral y con oportunidad a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

#### **2.7. LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS.**

##### **2.7.1. 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 motivo la construcción de otro punto de atención presencial en la zona sur de la ciudad, con el ánimo de acercarnos más a la ciudadanía con la que la entidad tiene más interacción debido a que según estudio allí se ubican la mayor parte de recicladores de oficio, bodegas de reciclaje y mayor afectación en alumbrado público.

##### **2.7.2. 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 y su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, durante la vigencia 2022 ha participado en las comisiones sectoriales e intersectoriales de servicio a la ciudadanía, convocadas por la subsecretaría de servicio al ciudadano y la veeduría distrital.

