

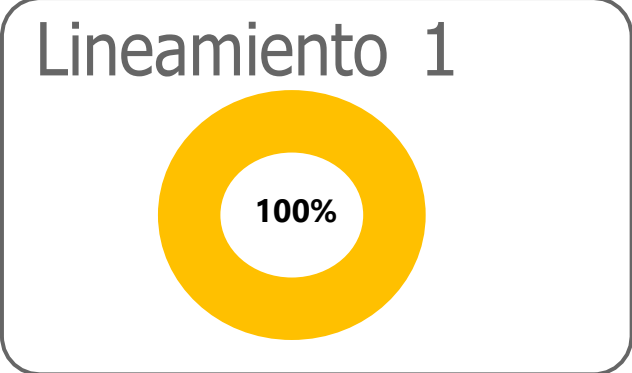
Defensor de la Ciudadanía

Unidad Administrativa Especial de Servicios
Públicos - UAESP



Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del año 2026, se realizaron 3 capacitaciones y 3 mesas técnicas sobre los lineamientos del servicio a la ciudadanía, incluyendo el comportamiento de las PQRSD, su normativa y desarrollo jurisprudencial.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el primer semestre del 2026, la entidad alcanzó un 80 % de avance en la caracterización de los grupos de valor que acceden a sus trámites y servicios, así como en la integración del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

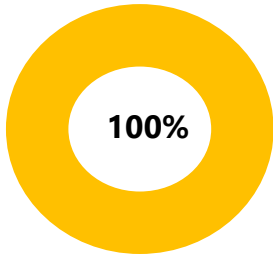
Como parte del proceso de seguimiento, se realizaron cuatro mesas de relacionamiento, en las cuales se identificaron fortalezas en la atención a través de canales virtuales y oportunidades de mejora en los trámites.

A partir de estos hallazgos, la entidad ha iniciado reuniones sectorizadas para la integridad, optimización y estandarización en las diferentes plataformas de sus trámites y servicios.

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

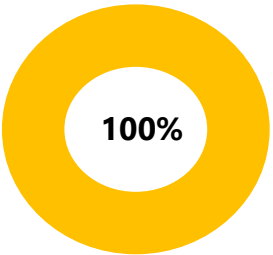


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre del 2026, se suscribieron 28 contratos que tiene dentro de sus obligaciones específicas actividades de relacionamiento con la ciudadanía

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad ha logrado avances significativos en la implementación del enfoque de lenguaje claro, incorporándolo en el 70 % de los documentos públicos institucionales, incluidos formularios, resoluciones y piezas informativas. Según encuestas aplicadas a la ciudadanía, esta mejora se tradujo en un incremento del 25 % en la comprensión de la información institucional.

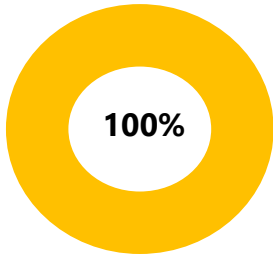
Como parte de las recomendaciones emitidas, se propuso: Recibir el acompañamiento con capacitaciones por parte de la Veeduría Distrital, imprimir en el modelo de relacionamiento las recomendaciones y estructurar una estrategia para materializar el enfoque de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos y actualizar documentos metodológicos para incluir en todo evento este enfoque.

Como parte de lo anterior, se iniciarán capacitaciones mensuales como gestores territoriales, comunicaciones y de servicio al ciudadano para establecer un mecanismo de monitoreo trimestral que evalúe la correcta aplicación del lenguaje claro en piezas informativas y canales institucionales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía.

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

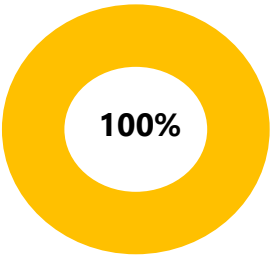


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre del año 2026 se han realizado 3 capacitaciones en las que se abordaron temas relativos a promoción de canales de denuncia, manejo de datos y protección al denunciante.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



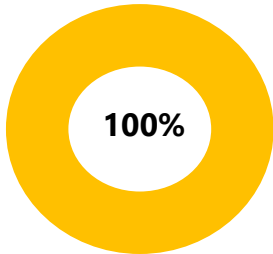
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre del año 2026 se hicieron 3 mesas técnicas para tratar temas de servicio a la ciudadanía y el planteamiento de propuestas de mejora para la atención al usuario. Igualmente, se envió a las dependencias 27 seguimientos semanales y mensuales en los que se evidenció el comportamiento de las PQRSD en dichos periodos

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del año 2026 se realizaron 4 mesas de relacionamiento en las que se expuso el nuevo modelo de relacionamiento, revisión de inclusión de grupos de valor, generación de espacios de formación y agendamiento de mesas de concertación con la comunidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



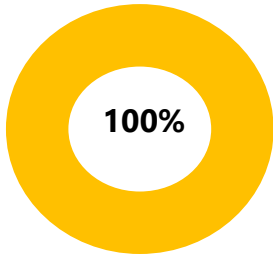
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

DOLLY ARIAS CASAS
Correo: uaesp@uaesp.gov.co
teléfono: 6013580400

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

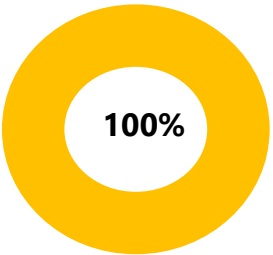


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026 la entidad realizó la divulgación de canales y derechos y deberes de los ciudadanos en las redes sociales, en la página web de la entidad y en el punto de atención al ciudadano.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



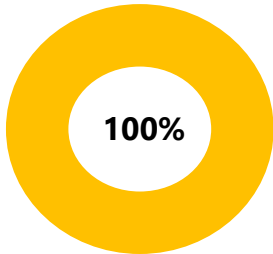
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre del 2026 se realizaron 3 capacitaciones al personal vinculado a la entidad, en los que se les orientó respecto del proceso de servicio a la ciudadanía, flujograma de actividades, lineamientos y normativa de PQRSD y criterios de calidad.

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

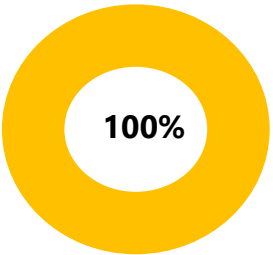


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre del año 2026, se socializó a funcionarios y contratistas de la entidad que cuentan con usuario de SDQS, las invitaciones a participar en las jornadas de capacitación programadas por parte de la Secretaría General "Bogotá Te Escucha"

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



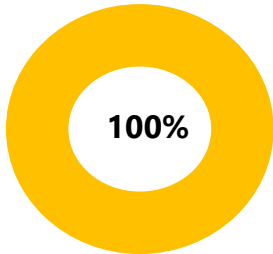
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del 2026 se adelantaron los trámites precontractuales del digiturno y en la actualidad se encuentra en el portal SECOP II para selección del proponente que resulte objetivamente más conveniente para la entidad. De acuerdo con el cronograma el proceso será adjudicado en el mes de agosto de 2026.

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

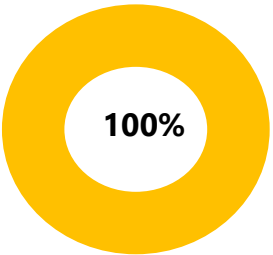
Durante el primer semestre del año 2026, se han realizado reuniones con las áreas para actualizar y hacer seguimiento a los trámites y su digitalización en plataforma 2,0, línea 195, SUI y página de la Entidad. Como parte de este proceso se eliminó un trámite de la Subdirección de Aprovechamiento, se dejó un lenguaje más claro en los mismos. Este proceso ya se surtió en un 100%.

Se logra la semiautomatización de un trámite de servicios funerarios, dónde se incorporará un botón de pago, que permite a la persona realizar este en línea.

Se inicia como parte del fortalecimiento a la realización de trámites la implementación de una plataforma telefónica propia de la Entidad, para resolver trámites y preguntas frecuentes derivados de estos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



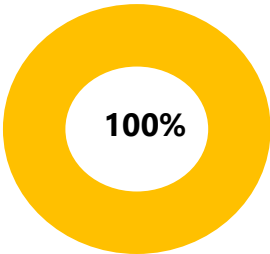
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del año 2026 el Defensor Ciudadano asistió a la mesa técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño, sesión en la que se revisaron los avances del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor Ciudadano participó en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.