INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA UAESP

Enero - junio 2023

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SUBGRUPO: Servicio al Ciudadano

BOGOTÁ D.C.
Julio 18 de 2023

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 4
1.1. MARCO NORMATIVO 4
1.2. OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO 4
2. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR 5
2.1. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA. 5
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 5
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 6
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. 6
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. 9
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. 9
2.1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. 10
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. 10
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 10
2.2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales 10
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. 11
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. 11
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. 12
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. 12

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. 13

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. 13

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. 13

2.4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía. 13

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. 15

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. 15

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. 15

2.5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad. 15

2.5.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales. 16

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. 16

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. 17

2.7. LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS. 17

2.7.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio 17

2.7.2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. 17

3. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES 17

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, proyectó desde la vigencia 2020 cinco productos para la PPDSC, de los cuales mantuvo 3 para la vigencia 2023 ejecutándolos de la siguiente forma:

a. Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el Super CADE Virtual.

- Acuerdo de nivel realizado desde 2021 y se encuentra vigente y en ejecución.

Evidencia: (Adjunto PPDSC 2023).

b. Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención.

- Interfaz entre SDQS Y Orfeo ejecutado al 40%, se adelantó reunión con OTIC para revisar el cronograma e implementación de la misma.

Evidencia:https://teams.microsoft.com/_#/scheduling-form/?isBroadcast=false&eventId=AAMkAGQ5OTFlZWY0LWI1YzMtNDNiNC1hYmM3LTIwZmY2ZDg0Nzk3YQBGAAAAAABdStexVzgHRbMt6ngC77a_BwADmAY8SBptSpwLPC7Kf8gcAAAAAAENAAADmAY8SBptSpwLPC7Kf8gcAAQ-GQAKAAA%3D&threadId=19:meeting_ZjgzNzhiNzQtMTU0NC00MzQ4LTllZGEtNGMxZWFhNGQ1NTll@thread.v2&conversationId=19:meeting_ZjgzNzhiNzQtMTU0NC00MzQ4LTllZGEtNGMxZWFhNGQ1NTll@thread.v2&opener=1&providerType=0&navCtx=navigateHybridContentRoute&calendarType=1

c. Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía.

- Ejecutado en señalización al 0% a la fecha. Sin embargo, Se realizaron reuniones y solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicaciones y el equipo de SST, con el fin de determinar las necesidades de señalética y señalización del punto de atención al ciudadano Av. carcas 53 – 80.

Evidencia: Se adjunta actas de reunión y oficio de solicitud.
https://uaespdc-my.sharepoint.com/personal/peter_gomez_uaesp_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?FolderCTID=0x01200038604E980CD487458A432DEFE9B4184D&isAscending=false&id=%2Fpersonal%2Fpeter%5Fgomez%5Fuaesp%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FPLANES%20SAF%2FCARPETA%202022%2F6%2E%20SERVICIO%20AL%20CIUDADNO%202022%2FInformes%20de%20Defensor%20del%20Ciudadano%2F2023%2FAnexos%201er%20Semestre%202023%2F2%2E1%2E1&sortField=Modified&view=0

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

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, su equipo, y el proceso de servicio al ciudadano, incluyó dentro del Plan de Acción Institucional – PAI 2023 las actividades relaciones en el PAAC – Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la siguiente forma:

a. Fortalecer canales de atención virtual, presencial y telefónico para una mejor atención al ciudadano

Acción realizada: Se realizo capacitación el día 03/05/2023 con Planeación. sea anexan evidencias.

https://teams.microsoft.com/_#/scheduling-form/?isBroadcast=false&eventId=AAMkAGQ5OTFlZWY0LWI1YzMtNDNiNC1hYmM3LTIwZmY2ZDg0Nzk3YQBGAAAAAABdStexVzgHRbMt6ngC77a_BwADmAY8SBptSpwLPC7Kf8gcAAAAAAENAAADmAY8SBptSpwLPC7Kf8gcAAQbzJwUAAA%3D&conversationId=1

9:meeting_NjFmYzdjNjAtNzBiZC00NTAzLTg2YWUtYWU3MjE4ZTE3ZjQ2@thread.v2&opener=1&providerType=0&navCtx=navigateHybridContentRoute&calendarType=1

b. Fortalecer la atención al ciudadano. Lo cual se lleva a cabo mediante capacitaciones continuas ya sea virtuales o presenciales a los servidores públicos de atención al ciudadano, lo cual se evidencia en el calendario TEAM
c. Realizar actividades de divulgación de los canales de atención, trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés.

Evidencia Clic:

- Inducción_Reinducción_Servicio_al_ciudadano-20230629_090612-Grabación de la reunión.mp4 (sharepoint.com)
- Inducción-Reinducción_Servicio_al_Ciudadano-20230421_090556-Grabación de la reunión.mp4 (sharepoint.com)

d. Capacitar a los servidores en el uso de herramientas de inclusión.

- Se realizan capacitaciones direccionadas a orientar a los usuarios en el manejo de las herramientas de inclusión que ofrece la entidad en su pagina web, como en centro de relevo y el menú de accesibilidad los cuales se mantienen activos y en funcionamiento.

Imagen 1: Menú de accesibilidad y centro de relevo

e. Fortalecer las competencias de los servidores públicos en la atención del servicio al ciudadano.

Evidencia: https://uaespdc-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/talentohumano_uaesp_gov_co/EeL497BtjTtBl4wzaufBJjBx_DpSDalxppE39mv1qLUqw

f. Incluir capacitaciones en el Plan Institucional de capacitación, en las temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano.

g. Desarrollar capacitaciones sobre los procedimientos de trámites y servicios de la entidad, para los funcionarios y contratistas que prestan atención al ciudadano.

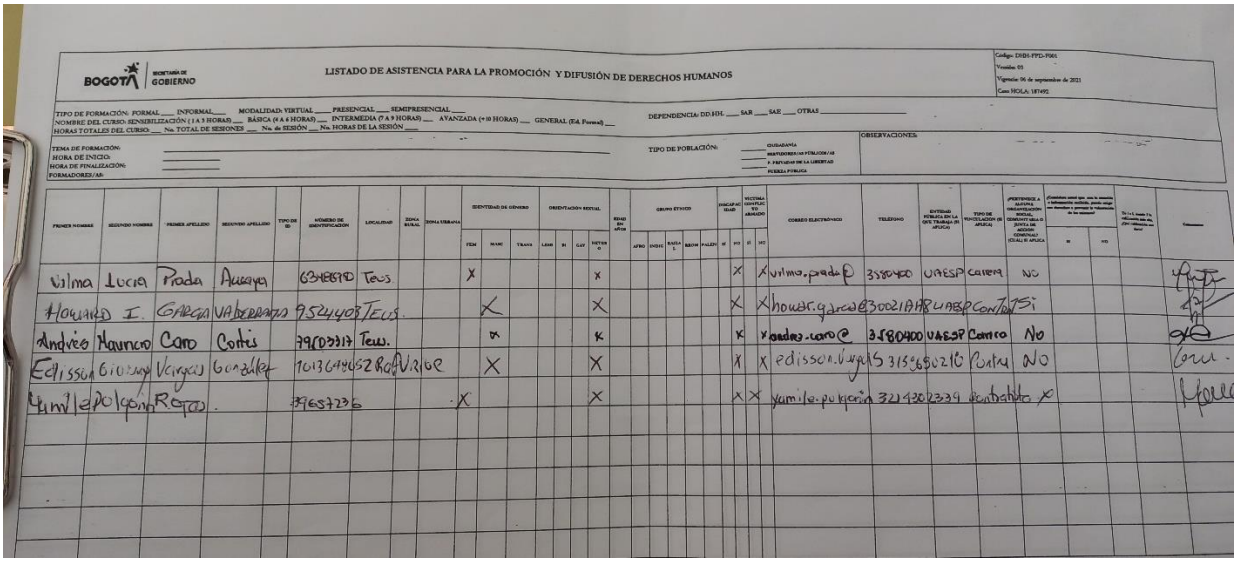
h. Realizar socializaciones de responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

- Para los puntos f, g y h se relacionan las capacitaciones que incluyen los temas anteriormente mencionados.

- [Inducción Reinducción Servicio al ciudadano-20230629_090612-Grabación de la reunión.mp4 (sharepoint.com)]
- [Inducción-Reinducción Servicio al Ciudadano-20230421_090556-Grabación de la reunión.mp4 (sharepoint.com)]

Capacitación Etnias:

Imagen 2: Evidencia listado de asistencia



i. Actualizar el procedimiento de Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP.

- Se aplica formato de medición de satisfacción de servicios y sus respectivos informes de resultado

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

j. Identificar las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano.

- Se aplica encuesta para evaluar la satisfacción con los servidores de la entidad.

Evidencia: https://forms.office.com/r/enrqR1msf6

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, 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 Servicio al Ciudadano y se encuentra publicada en la página de la entidad.

Clic: https://www.uaesp.gov.co/transparencia/marco-legal

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, después de realizadas las auditorías del segundo semestre de la vigencia 2022, se formularon acciones en el plan de mejoramiento interno las cuales se están ejecutando a la fecha. Estas están encaminadas a actualizar los diferentes procedimientos del proceso, incluyendo dentro de los mismos acciones que no se han tenido en cuenta frente a inclusión de los diferentes grupos de valor.

Evidencia: Plan de Mejoramiento Interno (PMI 30_04_2023)
https://www.uaesp.gov.co/transparencia/control/planes-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, su equipo y 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.

Adicionalmente se ha trabajado juntamente con la oficina asesora de planeación en cumplir la ley anti tramites y se desarrolló el Plan Anti-tramites.

- https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes

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 mantuvo el (ANS) Acuerdo de Nivel de Servicios del Cade Virtual y se adelantó el trámite para implementar la interfaz entre Orfeo y SDQS al 40%.

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, 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.

Clic: Seguimiento a la calidad de las respuestas

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, formuló e implementó el mapa de riesgos de la vigencia 2023, en donde se encuentran los riesgos de gestión, corrupción e información de los procedimientos del proceso de servicio al ciudadano de la entidad, incluidos los del procedimiento de Defensor de la Ciudadanía, Se envían correos con la información de daño antijuridico y se realiza reporte mensual de seguimiento como lo establece el defensor de la ciudadanía de la entidad. Aunado a lo anterior se socializa la carta de trato digno, con la cual se resaltan los deberes y derechos de los usuarios.

Así mismo se generan los informes del indicador de gestión del proceso.

Clic: * Indicadores de Atención al Ciudadano

- https://www.uaesp.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/carta-trato-digno

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, mantienen 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 (Oferta capacitaciones Secretaria General) 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 , 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 criterios de calidad (Calidez, Claridad, Oportunidad y Coherencia), 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.

Acciones y resultados: 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 más reiterados. (CUMPLE)

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

d. Análisis de Criterios de Calidad. (CUMPLE)

e. Conclusiones y recomendaciones. (CUMPLE)

Los informes se encuentran publicados en la página de la entidad

Evidencia: 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 de derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, a través del Defensor de la Ciudadanía, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, la oficina TIC, la oficina asesora de planeación y la oficina de comunicaciones. Tienen programado implementaron durante el segundo semestre 2023 actividades de divulgación a la ciudadanía por los diferentes canales de comunicación UAESP:

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, socializó el Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Esta actividad se ha socializado por medio de las diferentes actividades relacionadas en las preguntas anteriores.

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, durante el primer semestre de 2023 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”.

Imagen 3:Capacitacion en lenguaje claro

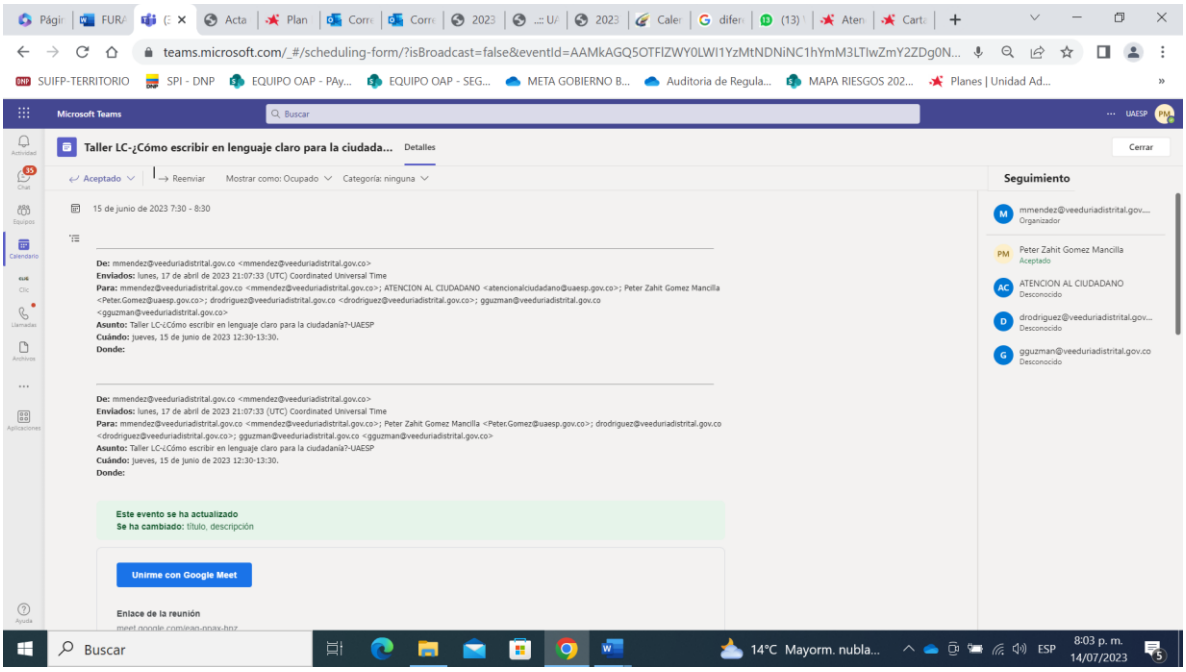
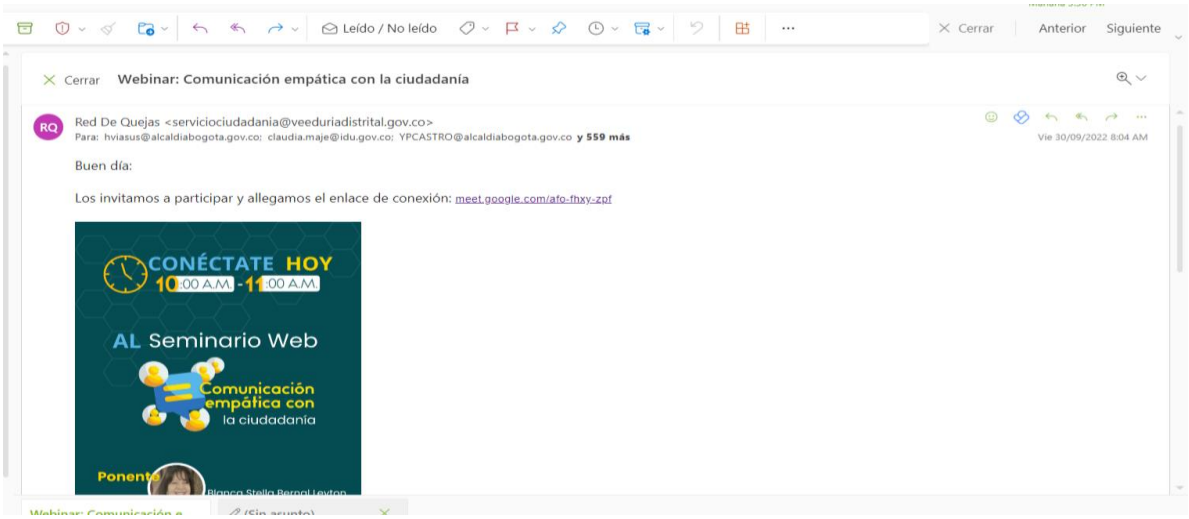


Imagen 4:Capacitacion en lenguaje claro



Capacitación Bogotá Te Escucha SDQS: https://teams.microsoft.com/_#/scheduling-form/?isBroadcast=false&eventId=AAMkAGQ5OTFlZWY0LWI1YzMtNDNiNC1hYmM3LTIwZmY2ZDg0Nzk3YQBGAAAAAABdStexVzgHRbMt6ngC77a_BwADmAY8SBptSpwLPC7Kf8gcAAAAAENAAADmAY8SBptSpwLPC7Kf8gcAAQ2lxl5AAA%3D&conversationId=19:meeting_ZjdhZGFmY2UtYjkzOC00MDIzLWIxODMtYzU4YjY1MjQyMTZk@thread.v2&opener=1&providerType=0&navCtx=navigateHybridContentRoute&calendarType=1

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, para la vigencia 2023 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.

Adicionalmente se mantienen en la página videos subtitulados, hablados y traducidos en lenguaje de señas con información de canales de atención, definición de PQRS, como realizar una denuncia por acto de corrupción y demás.

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

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 , su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, mantienen 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):

Evidencia: 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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano y la oficina asesora de planeación, mantienen con la Secretaría General (Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía) el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para pertenecer al SUPERCADE 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 , su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, mantiene en la página principal un banner: 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.

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

Imagen 5: Canales de atención telefónicos

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano y la Oficina TIC, actualizo el sistema de gestión documental Orfeo a la versión 7 y adelanto el 40% del proceso para el desarrollo de la interfaz entre SDQS – Bogotá Te Escucha y Orfeo. Evidencia en el punto 2.1.1.

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. Miguel Antonio Jiménez Portela 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: Se realizará hacia el mes de septiembre.

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, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, durante la vigencia 2023 ha participado en las comisiones sectoriales e intersectoriales de servicio a la ciudadanía, convocadas por la subsecretaria de servicio al ciudadano y la veeduría distrital.

3. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La UAESP, adopta y cumple en la medida de sus capacidades presupuestales 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 las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019.

- Se trabaja en mejorar las herramientas para que las personas con discapacidad interactúen de la mejor forma con la entidad y puedan acceder a los tramites y servicios de la misma.

- Siempre se ha propendido por mejorar y cualificar la prestación del servicio de cara a la ciudadanía para garantizar sus derechos.

- La entidad ha implementado las directrices y lineamientos impartidas por las diferentes instancias para el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

MIGUEL ANTONIO JIMENEZ PORTELA
Subdirector Administrativo
Defensor de la Ciudadanía (UAESP)

Anexo: Anexos 1er Semestre 2023

Elaborado por: Andrés M. Caro C. Howard Irving García V. Peter Zahit Gomez – Subdirección Administrativa y Financiera
Revisado por: Peter Zahit Gómez Mancilla – Subdirección Administrativa y Financiera
Aprobado por: Miguel Antonio Jiménez Portela – subdirector Administrativo