

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

## Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

## Lineamiento 1



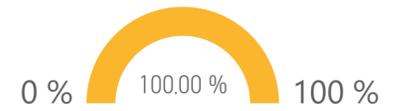
### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Dentro de la PPDSC, la entidad ha realiza actualización de sus documentos del SIG como:- El Manual de Servicio al Ciudadano de la UAESP, se formulo conforme a los lineamientos del manual distrital de servicio a la ciudadania, se encuentra en revisión por parte de la OAP. Adicionalmente se ha continuado con la labor de accesibilidad en nuestro punto de atención presencial - Cumplimiento de los requerimientos de la NTC 6047, en los cuales la veeduría distrital califico amigable con las personas con necesidades particulares, y presta un servicio digno incluyente y accesible. Según calificación de la matriz de la PPDSC esta en el 93,3%

# Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se actualiza el modelo de relacionamiento de la UAESP con lo indicado en la Resolución 001 de 2024 de la Secretaría General.  
Se formula el Plan de Adecuación y Sostenibilidad PAyS del MIPG" Informe de seguimiento trimestrales

## Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el segundo semestre de 2024, la entidad realizó la contratación de personal de apoyo para el grupo de Servicio al Ciudadano, lo que permitió el cumplimiento de los planes y la presentación de informes respecto de las actividades de seguimiento y atención a los requerimientos de la ciudadanía.

# Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se formula la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2024 y se formulan dos metodologías de espacio de diálogo para rendición de cuentas con grupos de interés.

En referencia a la accesibilidad en el Punto de atención físico de servicio al ciudadano localizado en la Av. Caracas No. 53-80 Primer piso, cuenta con lo estipulado en la norma NTC 6047 (numeral 5) con señales táctiles realizadas y señalización braille, generalidades de orientación e información de la ruta y canales de radicación de PQRSD, señalización y superficies demarcadas en el piso.

## Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

El equipo del Defensor de Ciudadano y el proceso de servicio al ciudadano, en conjunto con el grupo de talento humano y la Oficina de comunicaciones, participó en el diseño de una infografía detallando la ruta de atención de denuncias por corrupción, igualmente realiza la validación del trámite dado a las denuncias por esos presuntos hechos

## Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

El Defensor de la Ciudadanía, su equipo y el proceso de servicio al ciudadano, generan informes de seguimiento mensuales y semanales, de gestión de PQRS en donde se valida el estado de las PQRS, tiempos de respuesta, 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, 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, y se cumple todo lo relacionado con el decreto 371 de 2010 y el decreto 197 de 2014



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Con el fin de lograr un efectivo relacionamiento de los Grupos de Interés, se considera la fase de implementación como una de las etapas que se deben surtir para lograr el objetivo trazado con cada uno de los actores priorizados en la matriz de relacionamiento.

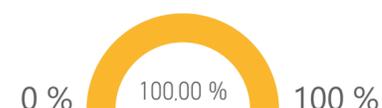
Esta función está a cargo de las Subdirecciones misionales u oficinas asesoras de acuerdo con los procesos responsables del relacionamiento • Acceso a información pública • Acceso a la oferta de bienes y servicios • Petición y rendición de cuentas • Participación ciudadana en la gestión.

Ademas de lo anterior, se crearan las mesas tecnicas necesarias con la participacion de los procesos de servicio al ciudadano, participacion ciudadana, tramites y servicios, transparencia con ocasion de realizar el cronograma de actividades a realizar.

## Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La entidad cuenta con el documento denominado Carta de Trato Digno, el cual contiene los derechos y deberes de los ciudadanos, así como los canales oficiales para su atención. Este documento se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/carta-trato-digno> Se recomienda la divulgación externa por intermedio de los otros canales de atención.

## Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

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

### Lineamiento 2



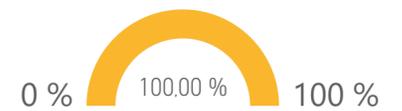
### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La entidad tiene dispuesto y actualizado en el banner de Atención y Servicio a la Ciudadanía, los documentos como la carta de trato digno y el portafolio de servicios transcritos en lenguaje claro y traducidos a cuatro lenguas diferentes al Español; De igual manera el 09 de Julio se realizó dentro de la re inducción de servicio al ciudadano se habló de lenguaje claro en la atención al ciudadano.

## Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de 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

Los colaboradores de la entidad han participado en las capacitaciones funcionales 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

## Unidad Administrativa Especial de Servi...

### Suma de Función 5 Lineamiento 1



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

#### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

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

Canales Físicos:

Punto De atención físico de servicio al ciudadano localizado en la Av. Caracas No. 53-80 Primer piso, cuenta con lo estipulado en la norma NTC 6047 (numeral 5) con señales táctiles realzadas y señalización braille, generalidades de orientación e información de la ruta y canales de radicación de PQRSD, señalización y superficies demarcadas en el piso. INFORME DE VEEDURIA

Canales Virtuales:

- Chat virtual: Canal de interacción bidireccional de mensajería instantánea atendido por un agente, a través de internet.
- Correo electrónico Institucional
- Formulario electrónico habilitado desde la página web de la entidad.
- Bogotá Te Escucha (SDQS)
- App Móvil (SIGAB) de la entidad
- redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube)

## Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

"Formulación de la estrategia de racionalización de trámites (Racionalización tecnológica, Racionalización administrativa) Se realiza el inventario de implementación del Decreto 088 del 2022 en el inventario de trámites y servicio de la entidad. Se realiza el inventario de implementación del Decreto 088 del 2022 en el inventario de trámites y servicio de la entidad.

<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes/plan-anti-tr%C3%A1mites-0>"