



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General

María Cecilia Gaitán Rozo
Subgerente de Gestión Corporativa.

DE: Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: Seguimiento de la Veeduría Distrital al Informe Defensor del Ciudadano - I semestre de 2023.

Introducción.

La Veeduría Distrital realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, esto lo hace en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control preventivo; además, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública.

Por lo anterior, la Veeduría solicitó a los servidores designados en todas las entidades del Distrito, información sobre las acciones desarrolladas en el marco de sus funciones según lo descrito en el Decreto 847 de 2019, durante el período enero a junio de 2023, con el fin de hacer seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito Capital.

Así mismo, teniendo en cuenta que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, remitió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, se solicitó que se presentara la información siguiendo los parámetros establecidos en dicho documento.

En el informe expedido, el ente de control presenta un análisis de cada una de las entidades sobre el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano. Con ello, se pretende identificar las acciones puntuales que los defensores vienen realizando al interior de cada una de las entidades del Distrito y que han aportado tanto a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano- PPDSC, como al cumplimiento de la norma.

Marco Normativo.

La figura del defensor del ciudadano encuentra su fundamento en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual señala que la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y esta se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la



Documento:
305181

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.



Este documento está firmado digitalmente, por
JANETH VILLALBA MAHECHA en 2023-10-30 14:14:55
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
https://gestiondocumental.ceb.net.co/instancias/ERU_Proc/AZDigitalV6.0/ControlAdmini.../Descarga

desconcentración de funciones (máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998).

Por otra parte, el Decreto Distrital 371 de 2010¹ establece los lineamientos expedidos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad y el fácil acceso a éstos.

Más adelante, el Decreto Distrital 197 de 2014², adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C, y en particular, en el párrafo segundo del artículo 15 señala el papel de Defensor del Ciudadano como el garante y veedor en la ejecución y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Posteriormente, se emitió el 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.

Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor del ciudadano durante el período enero a junio de 2023.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., presentó el respectivo Informe de la Gestión del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer y segundo semestre de 2023, dentro de los términos establecidos.

Funciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
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.
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.
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 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

2 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.



5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de las personas ciudadanas.
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.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Informe de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – RENOBO.

Descripción de las acciones realizadas y lineamientos y porcentaje de cumplimiento.

En virtud del informe expedido por la Veeduría Distrital se obtuvo la siguiente información:

Función	Actividades	Observación
Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	Para esta función la ERU adelantó un total de 4 lineamientos correspondientes a lineamientos 1, 2, 3 y 4.	No se desarrollaron el lineamiento No.5 denominado "Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad", y lineamiento 6. Denominado "Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación", cuyo porcentaje es del 66.64%
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.	Para esta función la Empresa adelantó un total de 4 lineamientos correspondientes a los lineamientos 1, 2, 3 y 4.	No se relacionó la gestión en el lineamiento 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, cuyo porcentaje es del 80%
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 esta función la Empresa adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100% de cumplimiento.	N/A
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	Para esta función la Empresa adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital	N/A





servidores públicos y ciudadanía en general.	obteniendo un 100% de cumplimiento.	
Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de las personas ciudadanas.	Para esta función la Empresa adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100% de cumplimiento.	N/A

Recomendaciones.

- ✓ Se recomienda a la Empresa incluir en los próximos Informes la Gestión adelantada para dar cumplimiento a los lineamientos nro. 5 y 6 asociados a la función 1; y al lineamiento 5 asociado a la función 2. Lo anterior de acuerdo con lo señalado en el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.
- ✓ Tener en cuenta la adecuada numeración y señalamiento de los lineamientos. Para el caso, ver Función 5- Lineamiento 3 - Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicios dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Al respecto, si bien es cierto que se relaciona la gestión, ésta quedó señalada igual que el lineamiento 1.

Conclusiones Generales.

- ✓ Como se puede observar en el informe expedido por la Veeduría Distrital, el 85% de las entidades distritales han adoptado los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, lo que significa que no hubo variación porcentual para el primer semestre 2023, en relación con la vigencia 2022.
- ✓ Se destaca que las entidades distritales han avanzado en el cumplimiento de las disposiciones normativas, recomendaciones al representante legal, estrategias de promoción de derechos y deberes, promoción de canales de atención y uso de las Tics y análisis del consolidado de PQRS, dando cumplimiento a las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 y reglamentadas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Igualmente, a través de este reporte de datos se evidencia en los informes las fortalezas y las oportunidades de mejora en diferentes aspectos del servicio prestado a la ciudadanía en los canales dispuestos para este fin y se ofrecen herramientas para la toma de decisiones.
- ✓ La presentación de los informes de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos por parte de las entidades distritales ha tenido una mejora significativa, al implementar las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital. Esto en lo

relacionado con la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos, orden y contenido, de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano. Sin embargo, se recomienda a las entidades que continúan con las mismas fallas u omisión de información en los reportes actuales, relacionar gestión en el 100% de los lineamientos y funciones.

- ✓ Se resalta la gestión realizada por la figura del defensor de las entidades en la implementación y desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en cada entidad.
- ✓ Se recomienda al 15% de la Entidades que no han adoptado en su totalidad los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, adoptarlos e implementarlos con el fin de mejorar la manera en la cual interactúa la entidad con la ciudadanía en cada uno de los distintos espacios de relacionamiento. Informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital.
- ✓ El ente de control recomendó a las entidades Capital Salud, IDU y SDH que realizaron entrega del informe de manera extemporánea y a la OFB que no efectuó entrega, dar cumplimiento a la obligación determinada en el Decreto 847 de 2019 y los términos establecidos en los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano, y tiempos establecidos por la Veeduría Distrital.
- ✓ Se recomienda a las entidades distritales garantizar los recursos presupuestales que permitan dar continuidad a los procesos de servicio al ciudadano e implementación de estrategias alineadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en términos de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, financieros, planta física y accesibilidad para el adecuado funcionamiento y atención a la ciudadanía.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital (Primer Semestre 2023)- Veeduría Distrital.

Elaboró: Edgar Efrén Mogollón Montañez – Contratista Oficina de Control Interno
Revisó: Karina Córdoba Acero – Contratista Oficina de Control Interno
Aprobó: Janeth Villalba Mahecha – Jefe – Oficina de Control Interno





REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

--

Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: 20235000102531



Fecha: 10/5/2023

500

Bogotá D.C.

Doctor
JUAN GUILLERMO JIMÉNEZ GÓMEZ
Gerente
EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA (ERU)
Autopista Norte # 97-70
atencionalciudadano@eru.gov.co
Bogotá D.C.

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.

RENOBORAD:E2023008415
Fecha: 2023-10-13 12:09:18



Remitente: VEEDURIA DISTRITAL

Fol: 42 Anexos: 0

Asunto: Envío Informe de Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital (Primer Semestre 2023)

Cordial saludo,

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de la misión de acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales para que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía, elaboró el documento "Informe de Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital (Primer Semestre 2023).

El documento resume y analiza la gestión realizada por los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital, durante el primer semestre de 2023, en cada una de las funciones del Defensor, previstas en el Decreto Distrital 847 de 2019. Este informe es un insumo importante para las entidades distritales en la toma de decisiones, así como en la elaboración de sus planes de acción y/o planes de mejoramiento, ya que permite optimizar la gestión en materia de servicio a la ciudadanía.

Seguimos comprometidos con el acompañamiento permanente a las áreas de servicio a la ciudadanía de las diferentes entidades.

Atentamente,



ERNESTO BARRERA MORA
Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexos: Un (1) informe en formato PDF

Elaboró: Claudia Zambrano Sánchez, Profesional Universitario VDAQR

Código: GD-FO-51
Versión: 001
Fecha Vigencia: 2023-09-05

Veeduría Distrital
Correspondencia@veeduriadistrital.gov.co ✉
PBX: (+57 - 601) 340 7666 ☎
Carrera 7° No. 26 - 20 • Edificio Tequendama • Piso 34 📍
www.veeduriadistrital.gov.co 🌐

Síguenos
VeeduríaBogotá 📷
Veeduría Distrital 📘
Veeduría_Distrital 📺





INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CIUDADANO EN EL DISTRITO CAPITAL (Primer semestre 2023)

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 24 de 1993,
Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014 y el Decreto 847
de 2019

Bogotá D.C., Septiembre de 2023



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores del Ciudadano del
Distrito Capital (I-2023)

Veedora Distrital

Viviana Barberena Nisimblat

Viceveedor Distrital

Cesar Augusto Intriago Bogota

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Ernesto Barrera Mora

Veedora Delegada para la Contratación

Claudia Andrea Sagra Torres

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal

Laura Oliveros Amaya

Veedora Delegada para la Participación y los Programas Especiales

Magda Katherine Ayala de la Rosa

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Fredy Gabriel Hernández Gutiérrez

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Alexander Potdevin Gutiérrez

Equipo de Trabajo

Nancy Beatriz Montañez Gómez

Claudia Zambrano Sánchez



Contenido

Introducción	5
1. Marco Normativo	6
3. Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor de la ciudadanía durante el período enero a junio de 2023	8
3.1 Porcentaje del cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital	10
4. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019	13
4.1 Caja de Vivienda Popular – CVP	14
4.2 Canal Capital	14
4.3 Capital Salud EPS. SAS	15
4.4 Concejo de Bogotá	15
4.5 Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP	16
4.6 Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	16
4.7 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAAB - ESP	17
4.8 Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU	18
4.9 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	19
4.10 Empresa Metro de Bogotá S.A.	19
4.11 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP	20
4.12 Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	20
4.13 Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	21
4.14 Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	21
4.15 Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	21
4.16 Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	22
4.17 Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC	23
4.18 Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA	24
4.19 Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR	24
4.20 Instituto Distrital de Turismo – IDT	25
4.21 Instituto Distrital para la Investigación y el Desarrollo Pedagógico – IDEP	25
4.22 Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON	26
4.23 Instituto para la Economía Social – IPES	26
4.24 Jardín Botánico José Celestino Mutis- JBB	27
4.25 Lotería de Bogotá	27
4.26 Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	27
4.27 Secretaría de Educación del Distrito- SED	27



4.28	Secretaría Distrital de Ambiente	28
4.29	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte- SCRD	28
4.30	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico- SDDE.....	29
4.31	Secretaría Distrital de Gobierno	29
4.32	Secretaría Distrital de Hacienda	29
4.33	Secretaría Distrital de Integración Social.....	30
4.34	Secretaría Distrital de la Mujer-SDMujer	30
4.35	Secretaría Distrital de Movilidad-SDM	30
4.36	Secretaría Distrital de Planeación-SDP	31
4.37	Secretaría Distrital de Salud.....	31
4.38	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia- SDSCJ.....	32
4.39	Secretaría Distrital del Hábitat	32
4.40	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.....	32
4.41	Secretaría Jurídica Distrital	33
4.42	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	33
4.43	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.....	34
4.44	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.....	34
4.45	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	35
4.46	Terminal de Transportes S.A.	35
4.47	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá –UAECOB	36
4.48	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD	37
4.49	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.....	37
4.50	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP	38
4.51	Universidad Distrital Francisco José de Caldas.....	38
4.52	Veeduría Distrital	39
5.	Conclusiones	40



Introducción

La Veeduría Distrital realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente. Esto lo hace en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control. Además, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública.

Por lo anterior, la Veeduría solicitó a los servidores designados en todas las entidades del Distrito que informaran las acciones desarrolladas en el marco de sus funciones (según el Decreto 847 de 2019) durante el período enero a junio de 2023. Esto con el fin de hacer seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito Capital.

Así mismo, teniendo en cuenta que la Secretaría General emitió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital¹, se solicitó que se presentara la información siguiendo los parámetros establecidos en dicho documento.

En este informe, la Veeduría Distrital presenta un análisis de cada una de las entidades sobre el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano. Con ello, la Entidad pretende identificar las acciones puntuales que los defensores vienen realizando al interior de cada una de las entidades del Distrito y que han aportado tanto a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano- PPDSC, como al cumplimiento de la norma.

Con la elaboración de este documento, la Veeduría Distrital materializa la labor de control preventivo y aporta para que, a través de la implementación de los planes de acción, la figura del defensor del ciudadano sea más eficiente. Al mismo tiempo, busca que esta figura cumpla adecuadamente con su naturaleza como instancia independiente e imparcial y que contribuya a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en Bogotá.

¹ El Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital fue socializado mediante circular 055 de 2021 y remitido a las entidades el 30 de junio de 2021.



1. Marco Normativo

La figura del defensor del ciudadano se fundamenta en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual señala que la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y esta se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998).

En la orientación al servicio de los intereses generales, y mediante el Acuerdo 257 de 2006, el Concejo de Bogotá definió la naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. Una de las funciones de dicho organismo es: la formulación, orientación y coordinación de las políticas, los planes y los programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía. Para esto, se establece “el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales”.

Por otra parte, el Decreto 371 de 2010 establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C. para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Esto para asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto; así como, la racionalización de los trámites, la efectividad y el fácil acceso a éstos. Las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:

En primer lugar, el reconocimiento -dentro de la entidad- del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien tiene la calidad de Defensor Ciudadano. Lo anterior, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión. (Artículo 3).

En segundo lugar, el diseño y la implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada entidad.

Más adelante, el Decreto Distrital 197 de 2014 adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en Bogotá D.C, y en particular, en el parágrafo segundo del artículo 15, señala el papel del Defensor del Ciudadano como el garante y veedor en la ejecución y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Posteriormente, emitió el Decreto 847 de 2019 donde se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones; del mismo modo, en su artículo 34, se derogó el Decreto 392 de 2015.

De otra parte, en el decreto 847 de 2019 se especificaron las funciones del Defensor de la Ciudadanía:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas relacionadas con el servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y contribuir así, a fortalecer la confianza en la administración.
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.
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 las y los servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.
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.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Así mismo, el numeral 4 del Decreto Distrital 140 de 2021 modificó la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. y estableció que la Secretaría General es la responsable de reglamentar lo relacionado con el defensor del ciudadano en cada una de las entidades distritales. Por lo anterior, esa entidad emitió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital en el que se determinó que, en enero y julio de cada año, los defensores de la ciudadanía deben presentar un informe que contenga los resultados de su gestión al jefe de la entidad, a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General.

De igual forma, se fijó que anualmente (en enero) se deberá presentar un informe a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital donde se relacionen las buenas prácticas realizadas para mejorar la prestación del servicio.

3. Entidades que presentaron informe de la gestión del defensor de la ciudadanía durante el período enero a junio de 2023

Mediante comunicaciones enviadas en mayo de 2023, la Veeduría Distrital solicitó a 52 entidades del Distrito remitir un informe detallado de las acciones desarrolladas en el marco de las funciones otorgadas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 al defensor ciudadano. Igualmente, a través de correo electrónico de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se reiteró la solicitud y se amplió plazo hasta el 14 de agosto de 2023 para la presentación de estos. En la siguiente tabla, se relacionan las entidades que presentaron y aquellas que no presentaron dicho informe:

Tabla 1. Relación de presentación del informe por entidad

<i>No.</i>	<i>Entidad</i>	<i>Presentó informe del Defensor del Ciudadano primer semestre 2023</i>
1	Caja de Vivienda Popular - CVP	SI
2	Canal Capital	SI
3	Capital Salud EPS SAS	SI*
4	Concejo de Bogotá	SI
5	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	SI
6	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	SI
7	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP	SI
8	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU	SI
9	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	SI
10	Empresa Metro de Bogotá S.A.	SI
11	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SI
12	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	SI
13	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	SI*



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores del Ciudadano del
Distrito Capital (I-2023)

<i>No.</i>	<i>Entidad</i>	<i>Presentó informe del Defensor del Ciudadano primer semestre 2023</i>
14	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	SI
15	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	SI
16	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	SI
17	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	SI
18	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	SI
19	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	SI
20	Instituto Distrital de Turismo - IDT	SI
21	Instituto Distrital para la Investigación y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	SI
22	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SI
23	Instituto para la Economía Social - IPES	SI
24	Jardín Botánico José Celestino Mutis	SI
25	Lotería de Bogotá	SI
26	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	NO
27	Secretaría de Educación del Distrito	SI
28	Secretaría Distrital de Ambiente	SI
29	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	SI
30	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	SI
31	Secretaría Distrital de Gobierno	SI
32	Secretaría Distrital de Hacienda	SI*
33	Secretaría Distrital de Integración Social	SI
34	Secretaría Distrital de la Mujer	SI
35	Secretaría Distrital de Movilidad	SI
36	Secretaría Distrital de Planeación	SI



No.	Entidad	Presentó informe del Defensor del Ciudadano primer semestre 2023
37	Secretaría Distrital de Salud	SI
38	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	SI
39	Secretaría Distrital del Hábitat	SI
40	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	SI
41	Secretaría Jurídica Distrital	SI
42	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	SI
43	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	SI
44	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SI
45	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	SI
46	Terminal de Transportes S.A.	SI
47	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá - UAECOB	SI
48	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	SI
49	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	SI
50	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	SI
51	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	SI
52	Veeduría Distrital	SI

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos

* El informe fue presentado de manera extemporánea

3.1 Porcentaje del cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital

La calificación para cada función se realizó de acuerdo con el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Manual operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital según las actividades realizadas por cada entidad:

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



Tabla 2. Función 1

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
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.	16,67
2	Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	16,67
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.	16,67
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.	16,67
5	Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	16,67
6	Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	16,67
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital 2021.

Función 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.

Tabla 3. Función 2

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
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.	20
2	Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.	20
3	Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.	20
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.	20
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.	20
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital 2021.

Función 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.

Tabla 4. Función 3

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
1	Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.	20
2	Subtemas frecuentes.	20
3	Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.	20
4	Análisis de Calidad y Calidez.	20
5	Conclusiones y recomendaciones.	20
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital 2021.

Función 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.

Tabla 5. Función 4

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
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.	25
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.	25
3	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	25
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.	25
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital 2021.

Función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de las personas ciudadanas.

Tabla 6. Función 5



No.	Lineamiento	Porcentaje Cumplimiento
1	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para el servicio a la ciudadanía	25
2	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	25
3	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	25
4	Promover la interacción del o los sistemas de información por la cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.	25
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Función 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.

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

Tabla 7. Función 7

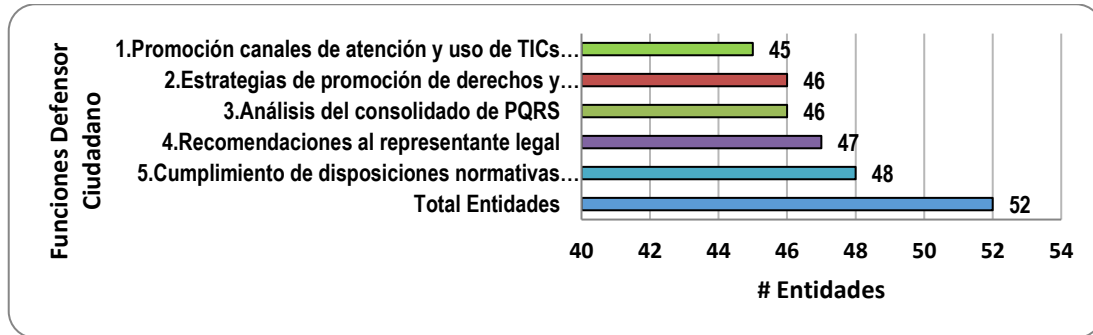
No.	Lineamiento	Porcentaje Cumplimiento
1	El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero), un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.	50
2	El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.	50
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital 2021.

4. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019

Con el fin de hacer seguimiento a la gestión realizada por los defensores del ciudadano en cada una de las entidades, se analizó la información reportada y relacionada con cada función descrita en el Decreto 847 de 2019. Esto, para evidenciar su cumplimiento y aporte al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en las entidades del Distrito.

Figura 1. Cumplimiento de funciones del Defensor del Ciudadano



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos

Nota. En la gráfica no se incluyen las funciones 6 y 7, teniendo en cuenta que se relacionan con la obligación que tienen las entidades de presentar los respectivos informes a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

4.1 Caja de Vivienda Popular – CVP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1,2, 4 y 5, la Caja de Vivienda Popular adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, la CVP adelantó un total de 4 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 80%, ya que no incluyó el lineamiento No. 5 de Conclusiones y Recomendaciones.	80%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca la inclusión de la actualización del normograma por parte de la CVP en el presente informe.</p> <p>Se recomienda a la CVP continuar promoviendo en la entidad la utilización del lenguaje claro y accesible.</p> <p>Realizar conclusiones y recomendaciones en los próximos informes; así lograr cumplimiento del 100% en la función 3.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.2 Canal Capital



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, el Canal Capital adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que Canal Capital integró el sistema "Bogotá Te Escucha" con el sistema de correspondencia en el primer semestre 2023. Se recomienda iniciar la implementación en el segundo semestre de 2023. Asimismo, se destaca la actualización del normograma por parte de Canal Capital en el presente informe.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.3 Capital Salud EPS. SAS

Presentó el informe de manera extemporánea. Esto no sigue los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano, por lo que se hace un llamado a la entidad para que dé cumplimiento a la obligación determinada en el Decreto 847 de 2019 y el respectivo el Manual.

4.4 Concejo de Bogotá

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1 y 2	Para las funciones 1 y 2 el Concejo de Bogotá adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, el Concejo adelantó 4 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se desarrolló el lineamiento 5. Conclusiones y recomendaciones. No se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo Del Defensor al Ciudadano.	80%
4 y 5	No relacionó gestión en las funciones 4 y 5, ni se relacionó la gestión en ninguno de los lineamientos.	0%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda al Concejo de Bogotá, presentar el informe manteniendo el orden en la numeración e incluyendo la gestión de la totalidad de las funciones y lineamientos. En particular, incluir la gestión en: función 3. Lineamiento 5. Conclusiones y recomendaciones. Función 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 las y los servidores públicos y la ciudadanía en general. Asimismo, función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.</p>		



Igualmente, utilizar el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.
Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.5 Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1,2,4 y 5, el DADEP adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, el DADEP adelantó en total 4 lineamientos. Nota. No relacionó gestión en el lineamiento 5. Conclusiones y recomendaciones.	80%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>No se realizaron conclusiones ni recomendaciones por parte de DADEP.</p> <p>Se destaca que el DADEP tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos. Estas dadas con relación a la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos e inclusión de actualización del normograma. Lo anterior de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Se recomienda al DADEP incluir las conclusiones y recomendaciones en el próximo informe para lograr así un cumplimiento del 100%.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.6 Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 4 y 5, el DASCD adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, el DASCD adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se desarrollaron los lineamientos No. 2. Subtemas frecuentes. Lineamiento 3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtemas y lineamiento 5. Conclusiones y Recomendaciones.	40%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p>		

No se realizaron conclusiones ni recomendaciones por parte de DASCD.

Se recomienda al DASCD incluir gestión en cada uno de los lineamientos de la función 3 y en particular de los lineamientos 2, 3 y 5. Igualmente, presentar el informe manteniendo el orden en la numeración, la especificidad al relacionar la gestión en las funciones y cada uno de los lineamientos de manera independiente.

Realizar las conclusiones y recomendaciones para próximos informes.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.7 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAAB - ESP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó un total de 3 lineamientos: No. 1, 3 y 6 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. Para los lineamientos No. 2, 4 y 5, no se relacionó la gestión ni se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	50%
2	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó un total de 1 lineamientos: No. 2, No se relaciona gestión en los lineamientos: No. 1,3,4 y 5. Nota. no se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (descripción por lineamiento).	20%
3	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó un total de 2 lineamientos: No. 1 y 2. No se relaciona gestión en lineamientos: No. 3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema. 4 análisis de calidad y calidez y 5. Conclusiones y recomendaciones.	40%
4	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó el lineamiento No. 4 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. No se relaciona la gestión en el lineamiento: No. 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. Lineamiento 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. No. 3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	25%
5	Para esta función, la EAAB – ESP se relaciona gestión en el lineamiento 2 de la función 5. No se desarrolló gestión en los demás lineamientos de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, ni utilizó el formato implementado.	25%
Conclusiones y/o Recomendaciones		



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
	<p>Se destaca la presentación del documento anexo del plan de acción por parte de la EAAB, en donde se relacionan los componentes y las actividades a ejecutar en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC de la vigencia 2023. Sin embargo, no se relaciona la gestión desarrollada a junio de 2023.</p> <p>No se realizaron conclusiones ni recomendaciones por parte de la EAAB.</p> <p>No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Se recomienda a la EAAB implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes. En particular, incluir la gestión en: Función 1. Lineamientos 2, 4 y 5. Función 2. Lineamientos 1,3,4 y 5. Función 3. Lineamientos 1,2 y 3. Función 4. Lineamientos 1,2 y 3. Función 5. Lineamientos 1, 3 y 4. De otra parte, se recomienda a la EAAB presentar el informe manteniendo el orden en la numeración, la especificidad al relacionar la gestión en las funciones y cada uno de los lineamientos. Asimismo, incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma. Esto de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>	

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.8 Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	<p>Para esta función la ERU adelantó un total de 4 lineamientos correspondientes a lineamientos 1, 2, 3 y 4.</p> <p>Nota. No se desarrollaron el lineamiento No.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad y lineamiento 6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.</p>	66.64%
2	<p>Para esta función la ERU adelantó un total de 4 lineamientos correspondientes a los lineamientos 1, 2, 3 y 4.</p> <p>Nota. No se relacionó la gestión en el lineamiento 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.</p>	80%
3, 4 y 5	<p>Para esta función la ERU adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.</p>	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda a la ERU incluir en los próximos informes la gestión de los lineamientos 5 y 6 de la función 1 y lineamiento 5 de la función 2. Esto, de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Tener en cuenta la adecuada numeración y nombramiento de los lineamientos (ver. Función 5. Lineamiento 3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicios dispuestos por</p>		



las Entidades y Organismos distritales. Si bien es cierto que se relaciona la gestión, esta quedó nombrada igual que el lineamiento 1.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.9 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, Transmilenio S.A. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones:</p> <p>Se recomienda a Transmilenio S.A dar celeridad a la integración del 100% del aplicativo de gestión documental con el aplicativo de Bogotá Te Escucha.</p> <p>Transmilenio S.A. cumplió con las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.10 Empresa Metro de Bogotá S.A.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1,3 y 4	Para las funciones 1,3 y 4. Metro de Bogotá S.A. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
2	<p>Para esta función, Metro de Bogotá S.A. adelantó un total de 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.</p> <p>Nota: No se realizaron los lineamientos: 3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía y 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.</p>	60%
5	<p>Para esta función, Metro de Bogotá S.A. adelantó un total de 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.</p> <p>Nota: No se realizó el lineamiento 2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la Entidad.</p>	75%



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
Conclusiones y/o Recomendaciones		
<p>Se recomienda a la Empresa Metro incluir en los próximos informes la gestión de los lineamientos 3 y 4 de la función 2 y el lineamiento 2 de la función 5. Igualmente, presentar el informe manteniendo el orden en la numeración, la especificidad al relacionar la gestión en las funciones y cada uno de los lineamientos de manera independiente.</p> <p>De otra parte, incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.11 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 4 y 5, el FONCEP adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, el FONCEP adelantó un total de 2 lineamientos que corresponden al 40% de cumplimiento. Nota: No desarrolló los lineamientos: 2. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes. 3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema y 5. Conclusiones y recomendaciones.	40%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
<p>No se realizaron conclusiones por parte del FONCEP.</p> <p>Se recomienda relacionar gestión en la función 5, y en particular de los lineamientos No. 2, 3 y 5. Igualmente, presentar el informe manteniendo el orden en la numeración, la especificidad al relacionar la gestión en las funciones y cada uno de los lineamientos de manera independiente.</p> <p>Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.12 Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1,2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1,2,3, 4 y 5, la FUGA, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%



Conclusiones y/o Recomendaciones

Se destaca que la FUGA tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos e inclusión de actualización del normograma. Esto de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.

La FUGA cumplió con las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.13 Instituto de Desarrollo Urbano – IDU

Presentó el informe de manera extemporánea. Esto no sigue los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano, por lo que se hace un llamado a la entidad para que dé cumplimiento a la obligación determinada en el Decreto 847 de 2019 y el respectivo Manual.

4.14 Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, el IDIGER adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda al IDIGER dar celeridad a la integración del sistema de gestión documental "Cordis" con el sistema "Bogotá Te Escucha".</p> <p>IDIGER cumplió con las funciones y los lineamientos del manual operativo del defensor del ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.15 Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función, el IDPAC adelantó un total de 4 lineamientos correspondientes a los lineamientos 1, 2, 3 y 4. Nota. No se desarrolló el lineamiento No.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	83,30%



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
2	Para esta función el IDPAC, adelantó el total de los lineamientos 1, 2, 3 y 5. Nota. No desarrolló el lineamiento No.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.	80%
3, 4 y 5	Para las funciones 3, 4 y 5 el IDPAC adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda al IDPAC relacionar gestión en el lineamiento 5 de la función 1 y el lineamiento 4 de la función 2 para los próximos informes. Esto de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Destinar recursos necesarios para la ejecución de la función 5. lineamiento 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.</p> <p>Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.16 Instituto Distrital de las Artes – IDARTES

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1,2,4 y 5 el IDARTES adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, el IDARTES adelantó un total de 3 lineamientos que corresponden al 60% de cumplimiento de esta función del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota: No desarrolló los lineamientos No. 4. Análisis de calidad y calidez. 5. Conclusiones y recomendaciones.	60%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca la destinación de recursos del IDARTES para señalar toda el área, con piso podotáctil que facilita el acceso a personas con discapacidad visual. También, la adquisición de tabletas para dinamizar la realización de las encuestas de percepción del servicio y material para personas con baja visión.</p> <p>Relacionar la gestión en los lineamientos 4 y 5 de la función 3 para los próximos informes. Esto de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos



de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.17 Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función, el IDPC adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. Para los lineamientos No. 2, 3 ,4 y 5 no utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	33,32%
2	Para esta función, el IDPC adelantó un total de 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. Para los lineamientos No. 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 y 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, no utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	60%
3	Para esta función, el IDPC adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
4	Para esta función, el IDPC adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. Para los lineamientos No. 3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía y 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, no utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	50%
5	Para esta función, el IDPC adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. Para los lineamientos No. 1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para el servicio a la ciudadanía y 4. Promover la interacción del o los sistemas de información por la cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, no utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	50%



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
Conclusiones y/o Recomendaciones:		
Se recomienda al IDPC relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente, en particular en los lineamientos Nro. 2, 3 ,4 y 5 de la función 1, lineamientos 4 y 5 de la función 2, lineamientos 3 y 4 de la función 4 y lineamientos,1 y 4 de la función 5. Esto de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.		
Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.18 Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4, y 5 el IDPYBA adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
El IDPYBA cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del defensor del ciudadano.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.19 Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRDR

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para las funciones 1, 2, 3, 4, y 5 el IDRDR adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, el IDRDR adelantó los lineamientos Nro.1, 2 y 4 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. Para los demás lineamientos, no utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	60%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
Se recomienda al IDRDR, relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente, en particular en los lineamientos Nro. 3 y 5 de la función 3, de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.		
Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos



de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.20 Instituto Distrital de Turismo – IDT

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 4 y 5, el IDT adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, el IDT adelantó un total de 4 lineamientos que corresponden al 80% por ciento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota: No desarrolló el lineamiento No. 4 análisis de calidad y calidez.	80%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones:</p> <p>Se recomienda al IDT la inclusión de la gestión en el lineamiento No. 4 análisis de calidad y calidez de la función 3. Si bien es cierto, la aplicación de encuesta nivel de satisfacción de las respuestas se menciona en las conclusiones y en las recomendaciones, es necesario incluir el análisis en los próximos informes en el lineamiento correspondiente.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.21 Instituto Distrital para la Investigación y el Desarrollo Pedagógico – IDEP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función el IDEP adelantó un total de 5 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No realizó el lineamiento No. 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.	83.30%
2, 3, 4 y 5	Para las funciones 2, 3, 4 y 5, el IDEP adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda al IDEP incluir en el próximo informe gestión en el lineamiento 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 de la función 1, dado que no se incluyó este lineamiento dentro del informe.</p> <p>Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.



4.22 Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para las funciones 1, 2, 3, 4, y 5 el IDIPRON adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que, el IDIPRON tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos. Esto según el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Se recomienda para los próximos informes, incluir de forma más detallada la gestión realizada.</p> <p>Incluir información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.</p> <p>El IDIPRON cumplió con las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.23 Instituto para la Economía Social – IPES

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para las funciones 1, 2, 3, 4, y 5, el IPES adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones:</p> <p>Se reitera la recomendación al IPES de incluir en los próximos informes del defensor del ciudadano el desarrollo del lineamiento de la función No. 3 dentro del informe, en lugar de remitir a un enlace. Esto, teniendo en cuenta que el enlace remitido "https://ipes.gov.co/index.php/4-3-plan-de-accion/plan-de-accion" no corresponde a la información requerida. Por lo que se hizo necesario, realizar búsqueda en otro enlace: "https://ipes.gov.co/images/informes/ActosCorrupcion/2023/INFORME-SEMESTRAL-SDQS-IPES-ENERO-JUNIO-2023.pdf" Lo anterior, es importante para facilitar la validación de la información.</p> <p>El IPES cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del defensor del ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.



4.24 Jardín Botánico José Celestino Mutis- JBB

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, el JBB adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
El JBB cumplió con las funciones y lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.25 Lotería de Bogotá

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4, y 5, la Lotería de Bogotá adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.		
La Lotería de Bogotá cumplió con las funciones y lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.26 Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB

No presentó el informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano correspondiente al primer semestre 2023. Esto no sigue los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano, por lo que se hace un llamado a la entidad para que dé cumplimiento a la obligación determinada en el Decreto 847 de 2019 y el respectivo Manual.

4.27 Secretaría de Educación del Distrito- SED

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas</i>	<i>% de cumplimiento</i>
----------------	---	--------------------------



1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 4 y 5, la Secretaría de Educación del Distrito adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, la SDE adelantó un total de 4 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 80%, ya que no incluyó el lineamiento No. 5 de Conclusiones y Recomendaciones.	80%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que el nivel central de la Secretaría de Educación del Distrito cuenta con una persona intérprete en lengua de señas para la atención personalizada de personas con discapacidad auditiva.</p> <p>No realizaron conclusiones ni recomendaciones por parte de SED.</p> <p>Se recomienda a la Secretaría de Educación del Distrito incluir en el próximo informe, la gestión en el lineamiento No. 5. Conclusiones y Recomendaciones de la función 3. Lo anterior, porque ha sido reiterativa la no inclusión de estas dentro del informe.</p> <p>Se recomienda continuar con las mejoras en la página web.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.28 Secretaría Distrital de Ambiente

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Secretaría Distrital de Ambiente adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>La Secretaría Distrital de Ambiente cumplió con las funciones y lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.29 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte- SCR D

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4, y 5	Para las funciones 1, 2, 4 y 5, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%



Conclusiones y/o Recomendaciones

Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.

La SCRCD cumplió con las funciones y los lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.30 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico- SDDE

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4, y 5, la SDDE adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.		
La SDDE cumplió con las funciones y lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.31 Secretaría Distrital de Gobierno

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Secretaría Distrital de Gobierno adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
La Secretaría Distrital de Gobierno cumplió con las funciones y lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.32 Secretaría Distrital de Hacienda

Presentó el informe de manera extemporánea. Esto no sigue los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano, por lo que se hace un llamado a la entidad para que dé cumplimiento a la obligación determinada en el Decreto 847 de 2019 y respectivo el Manual.



4.33 Secretaría Distrital de Integración Social

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la SDIS adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda a la SDIS destinar los recursos necesarios (humanos y tecnológicos) para fortalecer el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta que a partir de la vigencia 2023, la SDIS asumió el reto de la operación de las Transferencias monetarias, por medio del ingreso Mínimo Garantizado -IMG, y siendo este uno de los subtemas donde se recibe el mayor número de peticiones.</p> <p>Incluir la gestión de cada uno de los lineamientos de manera independiente.</p> <p>Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.</p> <p>La SDIS cumplió con las funciones y lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.34 Secretaría Distrital de la Mujer-SDMujer

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3 y 4	Para las funciones 1,2,3, y 4, la Secretaría Distrital de la Mujer adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
5	Para esta función, la SDMujer adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Correspondiente. Nota. Para los lineamientos 1 y 2 no utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	50%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda a la SDMujer relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente en la función 5 y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.35 Secretaría Distrital de Movilidad-SDM



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Secretaría Distrital de Movilidad adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
La SDM cumplió con las funciones y lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.36 Secretaría Distrital de Planeación-SDP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para esta función, la Secretaría Distrital de Planeación adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
Se destaca que la SDP implementó la simplificación en lenguaje claro del formulario de citas territoriales especializadas, lo que permitió una disminución del 32% de peticiones erróneas, optimizando el servicio.		
La SDP cumplió con las funciones y lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.37 Secretaría Distrital de Salud

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para esta función, la Secretaría Distrital de Salud adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, la Secretaría Distrital de Salud no desarrolló ningún lineamiento.	0%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
Se recomienda a la Secretaría Distrital de Salud relacionar la gestión en todas las funciones y los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, en particular en la función 3, dado que su no inclusión en el informe ha sido reiterativa.		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos



de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.38 Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia- SDSCJ

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 4 y 5, la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia no desarrolló ningún lineamiento.	0%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>No se realizaron conclusiones y/o recomendaciones por parte de la SDSCJ.</p> <p>Se recomienda a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia relacionar la gestión en todas las funciones y los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, en particular en la función 3, dado que su no inclusión en el informe ha sido reiterativa.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.39 Secretaría Distrital del Hábitat

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 4 y 5, la Secretaría Distrital del Hábitat adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, la Secretaría Distrital del Hábitat adelantó un total de 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No realizó los lineamientos Nro. 4 Análisis de calidad y calidez y 5. Conclusiones y recomendaciones.	60%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se le recomienda incluir la gestión en los lineamientos Nro. 4 y 5 de la función 3 según el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos

4.40 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
---------	---	-------------------



1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>La Secretaría General de la Alcaldía Mayor cumplió con las funciones y los lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.41 Secretaría Jurídica Distrital

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Secretaría Jurídica Distrital adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>La Secretaría Jurídica Distrital cumplió con las funciones y los lineamientos del Manual operativo del defensor del ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.42 Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 4 y 5, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. adelantó un total de 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No realizó los lineamientos No. 2 subtemas frecuentes y 3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.	60%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes, en particular, la no inclusión de la gestión en los lineamientos No. 2 y 3 de la función 3.</p>		



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
	Se le recomienda, relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.	

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.43 Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 3, 4 y 5, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
2	Para esta función, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E adelantó un total de 4 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No desarrolló el lineamiento 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.	80%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores dado que se siguen evidenciando la no inclusión de gestión en el lineamiento No. 5 de la función 2.

Se le recomienda relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.44 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E adelantó un total de 4 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No desarrolló el lineamiento Nro. 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	83,30%

	documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.	
2,3 y 4	Para las funciones 2,3 y 4, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
5	Para esta función 5, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E adelantó un total de 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No desarrolló el lineamiento No.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicios dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	75%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E incluir la gestión en el lineamiento Nro. 4 de la función 1 y lineamiento 3 de la función 5, de manera ordenada, completa e independiente y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.45 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que la Subred Sur Occidente tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos, según el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>La Subred Sur Occidente cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del defensor del ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.46 Terminal de Transportes S.A.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1	Para esta función, la Terminal de Transportes adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
	Nota. No realizó los lineamientos No. 2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía. 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. 5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad. 6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. No presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.	33,32%
3	Para la función 3, la Terminal de Transportes adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No realizó los lineamientos Nro.2. Subtemas frecuentes, 4. Análisis de calidad y calidez y 5. Conclusiones y recomendaciones. No presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.	40%
2, 4, 5	Para las funciones 2, 4 y 5, la Terminal de Transportes. No se desarrolló gestión en los lineamientos. No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.	0%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes. En particular, no incluir gestión en los lineamientos ni funciones de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Se recomienda, relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.47 Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá – UAECOB

Función	Descripción de las acciones realizadas	% de cumplimiento
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2,3, 4 y 5, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá – UAECOB adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas</i>	<i>% de cumplimiento</i>
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que la UAECOB tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos, esto de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>La UAECOB cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del defensor del ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.48 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 3, 4, 5	Para las funciones 1, 3, 4 y 5, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
2	Para esta función, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD adelantó un total de 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No realizó los lineamientos No. 3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía y 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.	60%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se sugiere a la UAECD implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes.

Se le recomienda relacionar la gestión de los lineamientos 3 y 5 de la función 2 de manera ordenada, completa e independiente y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.49 Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
----------------	--	--------------------------



1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>La UAERMV cumplió con las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.50 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>La UAESP cumplió con las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.51 Universidad Distrital Francisco José de Caldas

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adelantó un total de 5 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No realizó el lineamiento No. 6: verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	83.30%
2 y 5	Para las funciones 2 y 5, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adelantó un total de: 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No realizó los lineamientos No. 4. Análisis de calidad y calidez y 5. Conclusión y recomendaciones.	60%



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
4	Para esta función, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No realizó los lineamientos No. 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 y 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.	50%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes.</p> <p>Se recomienda en particular, incluir gestión en: Función 1, lineamiento No. 6: verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. Función 3, lineamientos No. 4. Análisis de calidad y calidez y 5. Conclusión y recomendaciones. Se mencionan como realizadas y al revisar el enlace de informes técnicos mensuales de PQRS https://reclamos.udistrital.edu.co/informes, no se evidencia gestión. Igualmente, para la función 4 lineamientos No. 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 y 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.</p> <p>De otra parte, se recomienda especificidad al relacionar la gestión en los lineamientos, en lugar de remitir solamente el enlace. Esto para facilitar la validación de la información.</p> <p>Incluir la información de cuándo se realizó la última actualización del normograma.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.

4.52 Veeduría Distrital

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Veeduría Distrital adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>La Veeduría Distrital cumplió con las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del primer semestre 2023.



5. Conclusiones

- Como se puede observar el 85% de las entidades distritales han adoptado los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, lo que significa que no hubo variación porcentual para el primer semestre 2023, en relación con la vigencia 2022.
- Se destaca que las entidades distritales han avanzado en el cumplimiento de las disposiciones normativas, recomendaciones al representante legal, estrategias de promoción de derechos y deberes, promoción de canales de atención y uso de las Tics y análisis del consolidado de PQRS, dando cumplimiento a las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 y reglamentadas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Igualmente, a través de este reporte de datos se evidencia en los informes las fortalezas y las oportunidades de mejora en diferentes aspectos del servicio prestado a la ciudadanía en los canales dispuestos para este fin y se ofrecen herramientas para la toma de decisiones.
- La presentación de los informes de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos por parte de las entidades distritales ha tenido una mejora significativa, al implementar las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital. Esto en lo relacionado con la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos, orden y contenido, de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano. Sin embargo, se recomienda a las entidades que continúan con las mismas fallas u omisión de información en los reportes actuales, relacionar gestión en el 100% de los lineamientos y funciones.
- Se resalta la gestión realizada por la figura del defensor de las entidades en la implementación y desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en cada entidad.
- Se recomienda al 15% de la Entidades que no han adoptado en su totalidad los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, adoptarlos e implementarlos, con el fin de mejorar la manera en la cual interactúa la entidad con la ciudadanía en cada uno de los distintos espacios de relacionamiento.



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores del Ciudadano del
Distrito Capital (I-2023)

- Se recomienda a las 3 entidades (Capital Salud, IDU y SDH) que realizaron entrega del informe de manera extemporánea y a la OFB que no efectuó entrega, dar cumplimiento a la obligación determinada en el Decreto 847 de 2019 y los términos establecidos en los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano, y tiempos establecidos por la Veeduría Distrital.
- Se recomienda a las entidades distritales garantizar los recursos presupuestales que permitan dar continuidad a los procesos de servicio al ciudadano e implementación de estrategias alineadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en términos de: recursos humanos, técnicos, tecnológicos, financieros, planta física y accesibilidad para el adecuado funcionamiento y atención a la ciudadanía.