



Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

E-SGE-FM-013
Versión 2.0
14 de Enero 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital





**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA
JULIO 2020 – DICIEMBRE 2021**

**FABIÁN RICARDO ROMERO SUÁREZ
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA**

Bogotá, D.C., 31/12/2022

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

Se realiza el informe correspondiente a la gestión del Defensor al Ciudadano II semestre 2021, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, teniendo en cuenta el análisis, seguimiento, control y evaluación realizado al proceso de Atención al Ciudadano.

Con la expedición del Decreto Distrital 847 de 2019, se modificaron las funciones del Defensor al Ciudadano, a través de la expedición del manual operativo en donde se detalla paso a paso las acciones que debe adelantar como garante de la Política de Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, al interior de la Entidad.

A continuación, se realiza de manera detallada el seguimiento a cada una de las acciones en los diferentes componentes, y a su vez el seguimiento que como defensor al ciudadano realicé durante este periodo, teniendo en cuenta cada una de las funciones y el cumplimiento de las mismas.

Teniendo en cuenta el anterior marco legal y bajo el sustento del Decreto 847 de 2019, que en su capítulo III artículo 13 dice que: “en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal” y dando cumplimiento al artículo 14 del mismo Decreto, a continuación se evidencia la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021.

Mediante Resolución No. 62 del 17 de abril de 2017, se implementó la figura de Defensor de la Ciudadanía en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y se delegó la función en el subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones y resultados:

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD ha realizado trimestralmente los avances correspondientes al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través del autodiagnóstico de las actividades planteadas para garantizar el avance y cumplimiento de los compromisos.

Se evidenció que, de las 52 actividades de gestión establecidas en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el proceso de Atención al Ciudadano avanzó en la gestión efectiva de 43 actividades al 100% para el segundo semestre de 2021. 8 actividades se han avanzado entre el 60% al 90% y solo una está por iniciar, dando un cumplimiento total de más del 85% del plan. Es decir que los 12 componente que integran la política, 7 se gestionaron al 100% durante ese periodo.

De igual manera, cabe anotar que durante el II Semestre de 2021, el DASCD, adelantó una reunión con la Dirección de Calidad de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para revisar detalladamente la gestión que se realiza a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, con el fin de mitigar los posibles riesgos que se pudieran generar al no registrar lo que corresponde en la este sistema, teniendo en cuenta la gestión tan grande de PQRS que tramita la Entidad. De igual manera, se establecieron compromisos enfocados al fortalecimiento de la gestión del sistema, su operación y reporte de cara al relacionamiento ciudadano.

2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

A partir de la vigencia 2020 por medio del proyecto de inversión 7567 **“Modernización de la Arquitectura institucional del DASCD”** se dispone de recursos necesarios que aportan al proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar la prestación de un servicio de excelencia.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



INFORME DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

De igual manera, durante el segundo II Semestre de 2021, se construyó el Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía con un enfoque poblacional diferencial, que tiene como objetivo, contribuir a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, respondiendo activa y efectivamente a sus derechos y deberes, con un enfoque poblacional diferencial y excelencia de la gestión, a partir del fortalecimiento de la cultura de transparencia en todos los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Para el año 2022, se iniciará su implementación en atención al valor que supone en la actualidad un servicio incluyente, innovador y pensado para la ciudadanía post pandemia.

De igual manera, se destinan recursos para la contratación del Talento Humano que gestiona y apoya el proceso. Así mismo, para el desarrollo y fortalecimiento de los canales y sistemas que operan la atención e interacción con la ciudadanía. Por lo anterior, se adelantaron reuniones con la Secretaría General, con el fin de obtener un sistema de gestión documental moderno y a su vez interoperable con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha. Se espera para el I Semestre 2022, contar con SIIGA.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el II Semestre 2021 se evidenció el cumplimiento y gestión de las actividades definidas en el Plan de Acción de Atención al Ciudadano 2021, gestionando las actividades relacionadas con la construcción del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía con enfoque poblacional diferencial, Atención incluyente y accesibilidad.

Para este trimestre se midió a través de los indicadores de gestión la eficacia y oportunidad en las respuestas, teniendo en cuenta los términos de Ley establecidos. También dentro de las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento, se subsanaron varias observaciones, generando estrategias y oportunidades de mejora que impactaron satisfactoriamente al proceso.

Durante este periodo se llevaron a cabo las siguientes actividades para resaltar:

Dentro de las citadas fases, se proyectaron para la vigencia 2021 las siguientes actividades correlacionadas con el cumplimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía:

- Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía y su enfoque poblacional-diferencial.
- Capacitaciones a los servidores públicos en Lenguaje de Señas.
- Socialización Protocolos de Atención al Ciudadano.
- Reunión con la Dirección de Servicios a la Ciudadanía de la Secretaría General para la verificación de todas las PQRSF ingresadas en el sistema de gestión documental Cordis se encuentren registradas en Bogotá Te Escucha.
- Elaboración y reporte mensual de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSF) para la dirección, para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

El normograma del Proceso de Atención al Ciudadano fue actualizado nuevamente durante este periodo en lo referente a la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, a nivel Distrito y Nación. A partir de la revisión de las normas publicadas recientemente de servicio a la ciudadanía.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones y resultados:

Para el segundo semestre se plantearon acciones de mejora enfocadas a fortalecer la administración del Sistema de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta las observaciones planteadas en los informes emitidos por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía. De igual manera, frente a la gestión interna se evidenciaron tres acciones de mejora, de las cuales se avanzó en el cumplimiento de una al 100%.

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados:

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, cuenta con un (1) trámite registrado en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT: “Concepto técnico para el establecimiento o modificación de estructuras organizacionales, plantas de personal, manuales específicos de funciones y de competencias laborales, escalas salariales, grupos internos de trabajo y vinculación de supernumerarios de las entidades y organismos distritales y de refrendación”. Este trámite se encuentra racionalizado, y se ejecuta de manera virtual al 100%.

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.

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.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Acciones y Resultados:

Mensualmente se presenta a la Dirección, el reporte de la gestión de PQRS adelantada por cada una de las oficinas y subdirecciones en las que se reportan la efectividad y eficiencia en la respuesta que gestionan, de los requerimientos que ingresan al DASCD, para trámite. De esta revisión, se generan acciones y oportunidades de mejora, los cuales son objeto de seguimiento y control de la alta dirección para la toma de decisiones.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

Se realizó un autodiagnóstico al proceso de Atención al Ciudadano, en el que se evidenció la importancia de actualizar el procedimiento de PQRS, teniendo en cuenta el crecimiento de la Entidad en su desarrollo organizacional. Se identificó también la importancia de fortalecer los puntos de control, para garantizar la oportunidad en la respuesta, la calidad y calidez.

2. 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.

Acciones y resultados

Desde la Entidad, al gestionar el Talento Humano del Distrito, se adelantan acciones en atención a los derechos humanos. Así mismo, en el DASCD se han adelantado ejercicios de caracterización de usuarios, con el objetivo de identificar la población con enfoque diferencial, para identificar posibles riesgos de vulneración. Actualmente se cuenta en la entidad con espacios accesibles, adecuados para la atención, garantizando los derechos de la ciudadanía.

3. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados

Se tiene previsto para la vigencia 2022, trabajar en el rediseño organizacional del DASCD. Con esta actividad se espera evaluar las funciones, y revisar el proceso de Atención al Ciudadano en función de una dependencia. En la actualidad es un proceso estratégico que está a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



4. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados

- Se recomendó al proceso, identificar los canales con más flujo e interacción ciudadana, para generar acciones que optimicen la atención integral y satisfactoria de los servicios brindados por el DASCD.
- Se evidencia la importancia de sensibilizar a los servidores públicos sobre la adecuada gestión de las PQRS, así como resaltar que la no atención oportuna puede acarrear faltas
- Se recomienda articularse con el proceso de gestión documental para trabajar en equipo para la vigencia 2022, en el sistema Siga, que interopera con Bogotá Te Escucha. Esta acción es indispensable para minimizar los reprocesos que se generan en la actualidad.

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.

A continuación, se realiza el análisis de resultados de las PQRS que se registraron en la Entidad y se tramitaron durante el segundo semestre 2021.

a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes

PERIODO	PRESENCIAL (ESCRITO)	VIRTUAL (CORREO ELECT.)	TELEFÓNICO	TOTAL
Julio	0	3160		3160
Agosto	0	1993		1993
Septiembre	0	2121		2121
Octubre	9	1752		1761
Noviembre	20	1923	1	1944
Diciembre	18	2132		2150

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



b) Subtemas frecuentes

- **SIDEAP**
- **TALENTO NO PALANCA**
- **PAO**
- **CONVOCATORIA PLANTA TEMPORAL SECRETARÍA DE GOBIERNO**
- **CONCEPTOS TÉCNICOS**

c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA						
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
COMUNICACIONES INTERNAS	7	18	7	11	12	8
CONSULTA	21	20	19	20	17	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	0	0	0	9	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	9	21	0	22	0	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14	15	23	19	12	9
FELICITACIONES	0	11	0	0	7	0
QUEJA	0	9	26	11	0	11
RECLAMO	12	5	8	4	19	3
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	11	12	7	14	4	7
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	13	11	9	11	12	8
SOLICITUD DE COPIA	11	0	2	10	2	11
SUGERENCIA	0	0	0	16	0	0
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - ENTRE ENTIDADES CORDIS	14	13	12	13	12	8

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA						
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - ENTRE ENTIDADES CORDIS	14	13	12	13	12	8
12						

d) Análisis de Calidad y Calidez

En el análisis realizado por la Dirección de Calidad Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., segundo semestre 2021, se evidenció que la oportunidad en la respuesta fue del 100%. Sin embargo, se observan unas acciones de mejora que se deben adelantar en función a los criterios de Calidad y Calidez, así como el manejo del sistema, criterio que no se cumplió satisfactoriamente.

De igual manera, el proceso de Atención al Ciudadano continuó realizando las siguientes acciones:

Seguimiento y monitoreo permanente (semanal y mensual) a las respuestas de peticiones ciudadanas registradas en el Sistema de Correspondencia Cordis y “Bogotá Te Escucha

-Verificación de las respuestas emitidas en el Sistema de Correspondencia Cordis, para el cargue en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



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. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados

Se revisó el micrositio de Atención al Ciudadano, y se recomendó actualizar la información de canales de atención y horarios. Así mismo, garantizar que en el home de la página del DASCD, se cuente con el Botón de Bogotá Te Escucha y el Botón de Denuncias por Actos de Corrupción.

De igual manera, se estableció que para la vigencia 2022, se continúe con las campañas de divulgación de los Canales de Atención del DASCD y sensibilización acerca de las PQRS, y la figura de Defensor al Ciudadano.

2. **Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

Acciones y resultados

Durante el Segundo semestre de 2021 se llevó a cabo la capacitación acerca de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía para los servidores(as) del DASCD satisfactoriamente.

3. **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados

Durante este periodo, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - **DASCD**, a través del Proceso de Atención al Ciudadano realizó las siguientes capacitaciones dirigidas a los servidores (as) de la entidad.

- Lengua de señas.
- Lenguaje claro
- Atención a personas con discapacidades física, visual, auditivas, psicosocial, cognitiva y múltiple.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Acciones y resultados

La Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (OTIC) del DASCD adelanta la implementación de la Resolución 1519 del 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados

Se continuó implementando la Ventanilla Virtual de Correspondencia, garantizando la atención ciudadana por este canal.

Se adelantó con la Secretaría General una reunión para migrar durante la vigencia 2022 al sistema de gestión Siga, y de esta manera, operar con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultado

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, cuenta con un (1) trámite registrado en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT: “Concepto técnico para el establecimiento o modificación de estructuras organizacionales, plantas de personal, manuales específicos de funciones y de competencias laborales, escalas salariales, grupos internos de trabajo y vinculación de supernumerarios de las entidades y organismos distritales y de refrendación”. Este trámite se encuentra racionalizado y es 100% virtual.

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

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Acciones y resultados

- Se continuó con la publicación de videos en las redes sociales del DASCD (YouTube y Facebook) con temas relacionados de Atención al Ciudadano y trámites y ~~servicio~~ que presta la entidad.
- 4. Promover la interacción de los sistemas de información por los cuales se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.**

Acciones y resultados

Se adelantó con la Secretaría General una reunión para migrar durante la vigencia 2022 al sistema de gestión Siga, y de esta manera, operar con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.



6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital.

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento.

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

- 1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.**

Acciones y resultados

Durante el segundo semestre de 2021 no se llevaron a cabo acciones de buenas prácticas.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5 artículo 21, se participó en las sesiones convocadas por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, II Semestre.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

Elaborado por: Paola Andrea Harnache Castaño – Contratista Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario
Revisado por: Fabián Romero Suárez - subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

