



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 – JUNIO 2021**

**MARCO ANTONIO MACHADO BLANDON
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA**

Bogotá, D.C., 31/07/2021

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

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía y cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por esta figura en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

Con la expedición del Decreto Distrital 847 de 2019, entre otros, se modifican las funciones del Defensor de la Ciudadanía y se determina que deben ser implementadas en todas las entidades y organismos del Distrito.

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 presenta el informe de la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio 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 el reporte de los avances cualitativos y cuantitativos del 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.

Teniendo en cuenta que, con corte a 30 de junio de 2021, de los 6 indicadores de producto en los que el DASCD tiene compromiso en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, ya cumplió tres de ellos, se tienen planteadas la actividades para continuar con el cumplimiento de los indicadores de producto en ejecución, en el segundo semestre de 2021.

Se ha recibido el acompañamiento de la Dirección de Calidad del Servicio y de la Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para los temas de Respuestas a peticiones ciudadanas, Acuerdo de Participación en SuperCade Virtual y Sistema documental conectado con la plataforma *Bogotá Te Escucha*

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 dispusieron los recursos necesarios que ayudarán a brindar un servicio de excelencia a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se logrará implementando un Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía incorporando un enfoque poblacional diferencial.

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:

El Plan de Acción de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, incluye metas y actividades relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía; enmarcadas en las fases: Elaborar Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía incorporando el enfoque poblacional diferencial, Atención incluyente y accesibilidad, Desarrollar competencias en Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS.

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

- Revisar la normatividad vigente referente al Servicio Ciudadano, Política Pública de Servicio al Ciudadano (MIPG) y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Implementar Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía y su enfoque poblacional-diferencial.
- Capacitar a los funcionarios de la entidad en lenguaje claro.
- Realizar campaña de difusión de Protocolos de atención al ciudadano.
- Capacitar a los servidores públicos de la entidad en temas de Servicio al Ciudadano como Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Realizar verificación que todas las PQRSD ingresadas en Cordis se encuentre registradas en Bogotá Te Escucha
- Elaborar informe mensual de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRS) a la alta 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 el 11 de noviembre de 2020 en lo referente a la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, a nivel Distrito y Nación.

Para la actualización del normograma se incluyeron las normas publicadas recientemente de impacto en el servicio a la ciudadanía y se depuraron las normas que han sido derogadas. La actualización del normograma cuenta con la aprobación de los Proceso Gestión Jurídica y

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



Sistemas de Gestión. La actualización periódica del normograma permite tener identificadas la normatividad vigentes en materia de servicio a la ciudadanía para la prestación de un mejor servicio.

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:

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

Durante el periodo de reporte de este informe, se registraron las acciones realizadas en las matrices de seguimiento dispuestas para tal fin, dando cumplimiento a las observaciones presentadas por los organismos de control interno y externo relacionadas con el mejoramiento del servicio.

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

Acciones y resultados:

Con corte a 30 de junio de 2021, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital cuenta con el siguiente único 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 puede 100% de manera virtual.

Durante la época de emergencia sanitaria debido al Covid-19; se ha continuado el trámite en línea.

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:

Los recursos designados para el cumplimiento de los diferentes objetivos específicos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se armonizan con el Proyecto de Inversión 7567 de 2020 “Modernización de la Arquitectura institucional del DASCD”

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

Acciones y resultados:

En el segundo semestre de 2020 se enviaron aportes y observaciones para la actualización del Manual de Gestión de peticiones ciudadanas versión 4 a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

En el primer semestre de 2021 se socializó al interior del Proceso de Comunicaciones de la entidad, la directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., sobre manejo de peticiones en redes sociales.

Asimismo, se participó en las capacitaciones sobre la Directiva 001 de 2021 suscrita por Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá y la Secretaría Jurídica Distrital sobre denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses. Producto de esta capacitación se realizaron las acciones para darle cumplimiento a los lineamientos establecidos en la directiva el interior del DASCD.

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.

Acciones y resultados:

En cuanto a este punto, se contempla dentro de las actividades del segundo semestre de 2021, la revisión y actualización de la información documentada del Proceso Atención al Ciudadano en el Sistema Integrado de Gestión, buscando minimizar los riesgos de vulneración de derechos a la ciudadanía.

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

Acciones y resultados:

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



Las acciones estratégicas que se adelantaron desde la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario a través del Proceso de Atención al Ciudadano para garantizar que el modelo de servicio a la ciudadanía funcione de acuerdo a los procedimientos vigentes y continúe con su mejora continua son:

- Caracterización de usuarios y partes interesadas: Con el propósito de identificar las características de las ciudadanas y los ciudadanos, que solicitaron información o accedieron al trámites o los servicios de la entidad, mediante los diferentes medios de interacción ciudadana dispuestos por Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital con el propósito de identificar acciones de mejora en el servicio prestado.
- Informes sobre PQRS como insumos para ajustar el Modelo de atención a la ciudadanía, entre otros.

Estas estrategias permitieron visualizar un panorama general de las acciones necesarias para el fortalecimiento de los canales de atención y servicio a prestar a los ciudadanos durante la vigencia 2021.

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

Acciones y resultados:

Dando cumplimiento a los lineamientos del Defensor de la Ciudadanía del DASCD se identificaron las siguientes oportunidades de mejora para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía:

- Creación del sistema de asignación de turnos para el canal presencial.
- Realizar campaña para recodar protocolos de atención por el Canal telefónico.
- Inclusión en señalética de la entidad el sistema braille e interpretación en lengua de señas.
- Publicación de bioprotocolos de seguridad contra el Covid 19 en el canal presencial de la entidad.
- Verificación que los extintores de la entidad se encuentran con fecha vigente.

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.

En esta primera parte, se realiza un análisis de los resultados de la vigencia 2020, en cuanto a la gestión de peticiones que fueron recibidas por el DASCD, teniendo en cuenta los canales de atención más utilizados, los temas frecuentes y el cumplimiento en las respuestas de los criterios de calidad y calidez.

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



Durante el segundo semestre de 2020 se recibieron un total de 3127 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	PRESENCIAL (ESCRITO)	VIRTUAL (CORREO ELECT.)	TOTAL
Julio	0	601	601
Agosto	0	370	370
Septiembre	0	402	402
Octubre	0	593	593
Noviembre	0	560	560
Diciembre	0	601	601
Total General	0	3127	3127

Frente a lo anterior, informar que la totalidad de peticiones fueron gestionadas y finalizadas en el Sistema de Correspondencia Cordis de la Entidad.

Respuestas que cumplieron con los parámetros de Calidad y Calidez.

En este análisis realizado por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. nos permite concluir que el 92% de las respuestas evaluadas al DASCD cumplieron con los criterios de Calidad, Calidez, oportunidad y Coherencia.

En esta segunda parte, se realiza un análisis de los resultados del primer semestre de 2021, en cuanto a la gestión de peticiones que fueron recibidas por el DASCD, teniendo en cuenta los canales de atención más utilizados, los temas frecuentes y el cumplimiento en las respuestas de los criterios de calidad y calidez.

a. Durante el primer semestre de 2021 se recibieron un total de 5809 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	PRESENCIAL (ESCRITO)	VIRTUAL (CORREO ELECT.)	TOTAL
Enero	0	716	716
Febrero	0	1011	1011
Marzo	0	863	863
Abril	0	942	942
Mayo	0	948	948
Junio	0	1329	1329
Total General	0	5809	5809

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



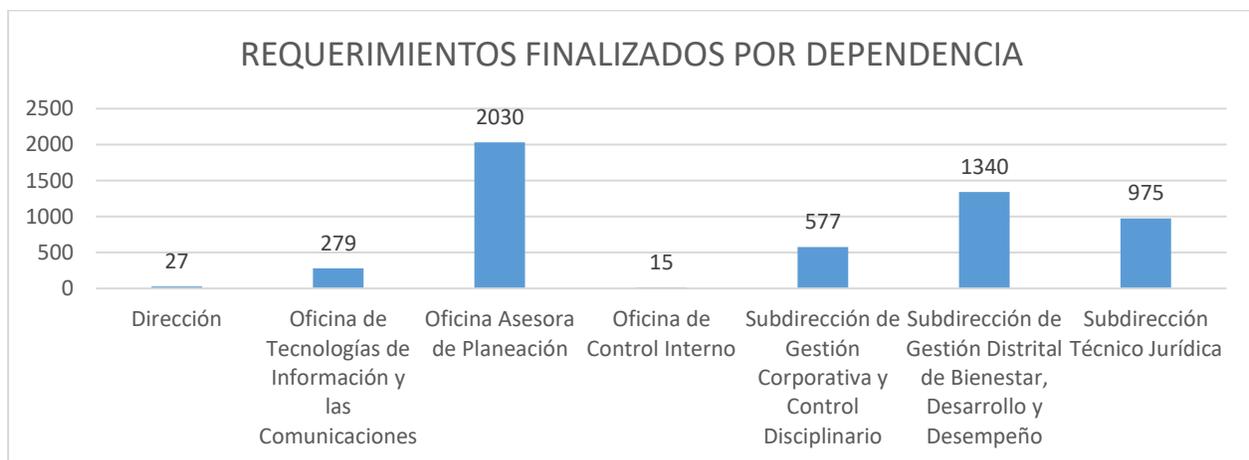
b. En la presentación de peticiones por subtema, se identifica en orden mayor a menor interés los siguiente subtemas:

- Sistema de Información Distrital del empleo y la administración Pública – SIDEAP
- Información Interna y externa de la gestión.
- Empleo Público.
- Situaciones administrativas
- Estructura organizacional.

c. Respuestas que cumplieron con los parámetros de Calidad y Calidez

En este análisis realizado por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. nos permite concluir que el porcentaje de cumplimiento acumulado para el primer semestre de 2021 es del 90% de las respuestas evaluadas al DASCDC cumplieron con los criterios de Calidad, Calidez, oportunidad y Coherencia.

Con corte al 30 de junio de 2021 se habían finalizado en el Sistema de Correspondencia Cordis de la entidad 5243 requerimientos, lo que representa el 90% de peticiones con respuesta.



En el periodo del primer semestre de 2021 se recibieron 4 denuncias por posibles actos por corrupción y se realizó el traslado por competencia correspondiente a través del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, de acuerdo a lo señalado en la Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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 DASCDC.

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



d. Durante los dos periodos del presente informe, se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad y calidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, lideradas desde del proceso de Atención al Ciudadano, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

-Seguimiento y monitoreo permanente (semanal y mensual) a las respuestas de peticiones ciudadanas registradas en el Sistema de Correspondencia Cordis y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, tanto por parte de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, como por parte del Proceso de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario del DASCD.

-Verificación de las respuestas emitidas en el Sistema de Correspondencia Cordis, con el fin de publicar las mismas respuestas en el Sistema Bogotá Te Escucha.

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:

A continuación se relacionan las actividades de divulgación efectuadas al interior del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital que impactan a los grupos de valor de la entidad. Se realizaron 253 piezas comunicativas en el segundo semestre de 2020 y 216 piezas para el primer semestre de 2021, distribuidas de la siguiente forma:

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



Año 2020

Número de piezas	Estrategia
Se publicaron 63 noticias en la página web del DASCD.	Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en el portal web de la entidad (www.serviciocivil.gov.co)
Durante el segundo semestre de 2020, se publicaron 146 videos en las redes sociales del DASCD (Youtube y Facebook).	Campaña de divulgación de información de temas relacionados con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios que presta la entidad.
Durante el segundo semestre de 2020, se divulgaron 44 campañas.	Publicación de información relacionada con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios a través de la redes sociales del Departamento.

Año 2021

Número de piezas	Estrategia
Se publicaron 56 noticias en la página web del DASCD.	Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en el portal web de la entidad (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



Durante el primer semestre de 2021, se publicaron 118 videos en las redes sociales del DASCD (Youtube y Facebook).	Campaña de divulgación de información de temas relacionados con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios que presta la entidad.
Durante el primer semestre de 2021, se divulgaron 42 campañas.	Publicación de información relacionada con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios a través de la redes sociales del Departamento.

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

Acciones y resultados:

La capacitación sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía está programada para desarrollarse en el segundo semestre de 2021.

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

Acciones y resultados:

En las vigencias 2020 y 2021 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, a través del Proceso de Atención al Ciudadano realizó las siguientes capacitaciones dirigidas a los servidores (as) y colaboradores de la entidad.

- Lengua de señas.
- Lenguaje claro (2).
- Atención a personas con discapacidades física, visual, auditivas, psicosocial, cognitiva y múltiple.
- Tiempos de respuesta a Derechos de Petición.
- Petitionen verbales.

Estas capacitaciones se lograron por la articulación de los procesos de Atención al Ciudadano y Gestión del Talento Humano.

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:

Con el liderazgo de la Oficina de Tecnologías de información y las Comunicaciones (OTIC) del DASCD se está implementando 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”.

Al finalizar el año 2021 se proyecta dar cumplimiento a lo estipulado en la Resolución 1519 de 2020.

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:

En cumplimiento de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional y la Administración Distrital en el marco de la Emergencia Sanitaria debido al Covid 19, se implementó la Ventanilla Virtual de Correspondencia, aumentando la comunicación con la ciudadanía a través de este canal virtual.

Esta Ventanilla Virtual permite capturar la información para la radicación de documentos de la misma forma que se solicitaba en la Ventanilla presencial de atención. Se ha realizado la divulgación de la Ventanilla a nivel interno del DASCD y externamente a través de la página web. Esta herramienta ha permitido interactuar de manera confiable y eficaz con la ciudadanía.

Así mismo, se publicaron el trámite y servicios tanto en la página web de la entidad como en la página de guía de trámites del Distrito.

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

Acciones y resultados:

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



Con corte a 30 de junio de 2021, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital cuenta con el siguiente único 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 puede 100% de manera virtual.

Durante la época de emergencia sanitaria debido al Covid-19; se ha continuado el trámite en línea.

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

Acciones y resultados:

-Se publicaron 56 noticias en la página web del DASCD relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en el portal web de la entidad (www.serviciocivil.gov.co).

-Durante el primer semestre de 2021, se publicaron 118 videos en las redes sociales del DASCD (Youtube y Facebook) de temas relacionados con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios que presta la entidad.

-Durante el primer semestre de 2021, se divulgaron 42 campañas relacionadas con el servicio a la ciudadanía, trámites y servicios a través de las redes sociales del Departamento.

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

Acciones y resultados:

Durante el primer semestre de 2021, el DASCD ha realizado una reunión con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. con el fin de definir el paso a producción y *web service* para la conexión del Sistema de Correspondencia Cordis y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas “Bogotá á Te Escucha”. Se proyecta para el segundo semestre de 2021 estén conectados los dos sistemas.

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



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 como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

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:

A continuación se presenta un resumen de buenas prácticas de gestión en la Subdirección de gestión Corporativa- Proceso de Atención al Ciudadano:

Encuesta de Satisfacción.

La encuesta de satisfacción está a cargo del proceso de atención al Ciudadano y se aplica de acuerdo a con la participación voluntaria de quienes optan por pronunciarse frente a la atención o servicio recibido. Información que es procesada para elaborar Indicador mensual de Percepción de Satisfacción del servicio a la ciudadanía.

Canales de Atención.

Periódicamente se socializa a la ciudadanía por medios virtuales la información sobre los canales de interacción con la entidad, los cuales se clasifican a nivel general como presencial, telefónico (conmutador de la entidad) y virtual (página web, Ventanilla virtual de correspondencia, Sistema Bogotá Te Escucha y Redes Sociales).

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, el Defensor de la Ciudadanía, ha participado en las sesiones convocadas por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizadas los días miércoles 30 de junio de 2021, 30 de noviembre de 2020 y el 31 de agosto de 2020.

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



Durante estas reuniones, algunos de los temas expuestos fueron: estrategia de acompañamiento, seguimiento y asesoría de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a las entidades que se encuentran activas dentro de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, Lineamientos del Manual Operativo del Defensor a la ciudadanía y la presentación del tema: ¿Qué hace la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía?, entre otros.

Elaborado por: César A. Riaño Pérez – Contratista Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Revisado por: Marco Antonio Machado Blandón - 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

