

Reporte Año 2025 Semestre 2

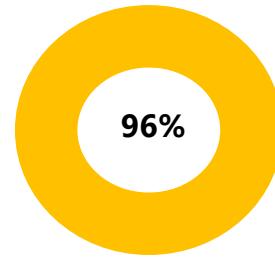
# Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 1 Lineamiento 1**

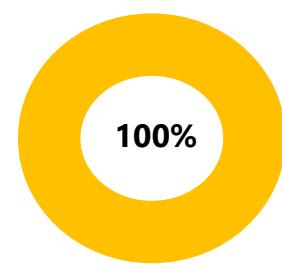
La Secretaría avanza en el objetivo estratégico de fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, alineado al PDD "Bogotá Camina Segura" y al Objetivo 5: Bogotá confía en su Gobierno. Durante el II semestre se monitorearon los canales presencial, telefónico y virtual, verificando el cumplimiento de protocolos y la atención oportuna de las necesidades ciudadanas. Se registraron 645.962 interacciones, de las cuales 618.113 fueron atendidas, con un nivel de atención del 95,73%, superando el estándar 80/20 del modelo de servicio. En participación ciudadana se ejecutó el 100% de las acciones previstas en 2025, garantizando espacios de diálogo y fortaleciendo el ejercicio del derecho a incidir en la gestión pública.

Logros: estabilización del modelo, altos niveles de atención y cumplimiento total en participación.

Reto: mantener y mejorar la calidad y oportunidad del servicio en todos los canales

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

**Lineamiento 2**



**Observaciones Función 1 Lineamiento 2**

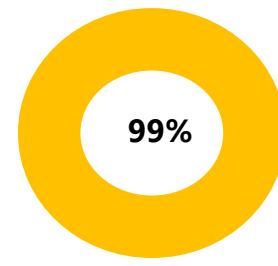
Durante el II semestre de 2025, la Entidad fortaleció las políticas del modelo distrital de relacionamiento, monitoreadas mediante MIGEMA. Los avances fueron: Servicio a la Ciudadanía 94,23%, Participación Ciudadana 100%, Racionalización de Trámites 100% Transparencia y Acceso a la Información 75%. La Veeduría Distrital, con la metodología INCIDE, ubicó a la Secretaría de Hacienda de Bogotá en el primer lugar en la categoría de acceso a bienes y servicios, y otorgó un 85% de cumplimiento en la implementación de las políticas del modelo, estos resultados reflejan el compromiso de la Defensoría del Ciudadano con el fortalecimiento continuo del relacionamiento y la experiencia de los ciudadanos.

Logros: cumplimiento sobresaliente y reconocimiento externo.

Reto: incrementar los niveles de transparencia y acceso a la información.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

**Lineamiento 3**



**Observaciones Función 1 Lineamiento 3**

La Entidad ejecutó con altos niveles de cumplimiento los recursos asignados en 2025. El Proyecto 7986 alcanzó una ejecución de 98,3% (\$7.610 millones). El Proyecto 8059 ejecutó el 100% de su presupuesto (\$3.000 millones). El Proyecto 8067 logró 99,7% de ejecución (\$9.892 millones). En funcionamiento se llevaron a cabo mantenimientos preventivos, correctivos y adecuaciones en los Centros de Experiencia de Calle 114 y Plaza de las Américas, garantizando la continuidad operativa.

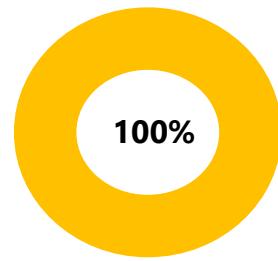
Logros: ejecución óptima de los proyectos y mantenimiento oportuno de sedes.

Indicadores: ejecución promedio superior al 99%.

Reto: mantener la eficiencia presupuestal y fortalecer la infraestructura para mejorar la experiencia ciudadana.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 2 Lineamiento 1**

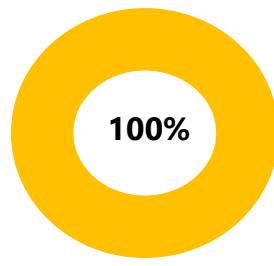
Durante el II semestre de 2025 se capacitaron 294 servidores en lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos en el marco del PIC, se fortaleció la accesibilidad del sitio web con barra de accesibilidad y atención por video llamada con intérprete de señas, cumpliendo Ley 1712 y estándares WCAG. En lenguaje claro se desarrolló un plan de acción que incluyó campañas masivas, intervención de los formatos de emplazamiento y liquidación, talleres con directivos y la redacción clara de 35 plantillas y 38 respuestas de la Defensoría del Ciudadano. La Entidad recibió reconocimiento en septiembre por su avance como entidad piloto en este frente.

Logros: formación amplia, adecuaciones de accesibilidad, intervención documental y reconocimiento externo.

Reto: ampliar la adopción de lenguaje claro en toda la operación institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

**Lineamiento 2**



**Observaciones Función 2 Lineamiento 2**

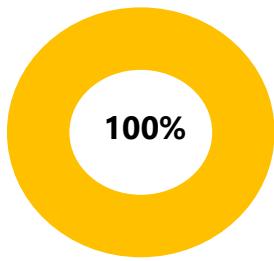
La Oficina de Análisis y Control de Riesgo presentó resultados de investigaciones y seguimiento a eventos reportados, orientando acciones de mejora en la atención ciudadana. Se actualizó la Política de Administración de Riesgo y Cumplimiento, definiendo que las denuncias asociadas a fraude, corrupción y LA/FT/FPADM serán tramitadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno a través de Bogotá Te Escucha y el proceso CPR 127. Se publicó en el sitio web contenido pedagógico sobre denuncias y se realizó una transmisión en vivo sobre faltas disciplinarias gravísimas. La Oficina de Control Interno Disciplinario realizó capacitación en prevención de conductas disciplinarias.

Logros: actualización normativa, mayor claridad para denunciantes, fortalecimiento preventivo.

Reto: consolidar la cultura de reporte y mejorar los tiempos de respuesta.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

**Lineamiento 3**



**Observaciones Función 2 Lineamiento 3**

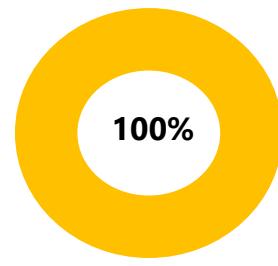
La Defensoría del Ciudadano realizó seguimiento periódico al comportamiento de las PQRS mediante informes mensuales, indicadores de oportunidad y calidad, reportes a la Veeduría Distrital y 2 mesas focalizadas para mejorar la oportunidad. Se realizaron talleres de sensibilización en lenguaje claro para fortalecer la integralidad de las respuestas. Se acompañaron capacitaciones sobre comunicaciones oficiales y uso de SAP CRM. Así mismo, se promovieron los canales de atención y el formulario de radicación mediante campaña institucional interna y externa.

Logros: fortalecimiento de la gestión de PQRS, articulación interdependencias y mayor divulgación de canales.

Reto: mejorar la oportunidad y claridad de las respuestas a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 3 Lineamiento 1**

La Defensoría del Ciudadano realizó análisis periódico del nuevo modelo de operación, identificando hitos y dificultades por canal para mejorar indicadores y fortalecer la especialización del servicio. Se revisaron evaluaciones de conocimiento del personal para focalizar refuerzos y los resultados se presentaron en reuniones de seguimiento y comités directivos. Se acompañaron proyectos orientados al fortalecimiento del modelo, destacando el desempeño del BackOffice para agilizar respuestas ciudadanas. La revisión interna de procesos permitió formular Planes de Mejoramiento con apoyo de la Secretaría General.

Logros: Análisis integral por canal, fortalecimiento de capacidades y soporte a proyectos estratégicos.

Reto: mantener consistencia operativa y elevar estándares de calidad en la atención

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

**Lineamiento 2**



**Observaciones Función 3 Lineamiento 2**

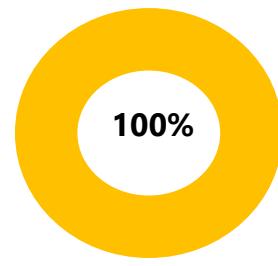
Olga Liliana Sandoval Rodríguez

osandoval@shd.gov.co

Tel. 3385000 ext 5262

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 4 Lineamiento 1**

A través de la sede electrónica se socializaron los canales de atención, condiciones de acceso, tipologías de PQRS, trámites, tiempos de respuesta y la Carta de Trato Digno, fortaleciendo la orientación al ciudadano.

Adicionalmente, se realizó divulgación permanente de derechos, deberes y mecanismos de radicación, en canales como redes sociales, pantallas, y campañas institucionales, con apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

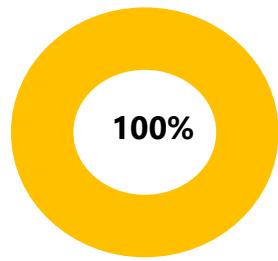
Logros: fortalecimiento de la comunicación pública y mayor visibilidad de canales.

Resultados: actualización continua de contenidos y campañas multicanal.

Reto: mantener la accesibilidad, pertinencia y alcance de la información para todos los ciudadanos.

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

**Lineamiento 2**



**Observaciones Función 4 Lineamiento 2**

La Dirección de Talento Humano desarrolló el taller de Comunicación Efectiva impartido por el DASCD, certificando a 43 servidores. Se programaron capacitaciones y retroalimentaciones continuas para el personal de los canales presencial, virtual y telefónico; además, los coordinadores realizaron reuniones de preturno para reforzar temas críticos del servicio. La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó cubrimiento informativo y divulgación interna sobre estas actividades a través canales internos.

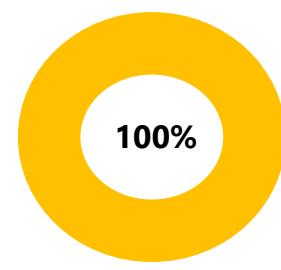
Logros: fortalecimiento de competencias comunicativas y actualización continua del personal de atención.

Resultados: 43 servidores certificados y capacitación permanente en operación de canales.

Reto: mantener la homogeneidad y calidad del servicio en todos los puntos de atención

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

**Lineamiento 3**



**Observaciones Función 4 Lineamiento 3**

La Dirección de Talento Humano orientó su agenda formativa al servicio y la comunicación con la ciudadanía. Se desarrolló el Programa de Cualificación Cuidadores de la Confianza, de la Secretaría General, certificando 84 servidores en 3 sesiones. Las Rutas Integrales de Servicio certificaron 3 servidores, para un total de 87 funcionarios cualificados. Se promovió la participación en formaciones sobre Bogotá te Escucha y se reforzó la operación de los canales de atención con capacitaciones y retroalimentaciones continuas. Comunicaciones realizó el cubrimiento y divulgación permanente de estas actividades.

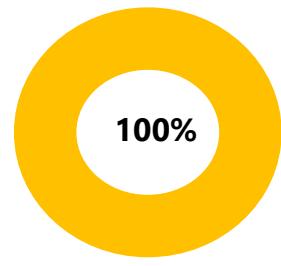
Logros: 87 servidores certificados y fortalecimiento institucional en servicio.

Resultados: formación especializada y articulación distrital.

Reto: consolidar competencias homogéneas en todos los equipos de atención.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 5 Lineamiento 1**

Durante el II Semestre de 2025 se avanzó en la estabilización del nuevo Modelo de Relacionamiento, operado por un tercero especializado bajo supervisión de la Entidad. Se consolidaron hitos como: especialización del servicio, soluciones en primer contacto, respuestas exprés, atención integral, nuevos medios de pago y ventanillas en puntos especializados, ferias de servicio por estacionalidad, se amplió la presencia territorial a 10 puntos, garantizando disponibilidad del servicio 100% en todos los canales. Se implementó un nuevo formulario de radicación de PQRS y se fortaleció el canal virtual de WhatsApp con niveles adecuados de retención y resolución.

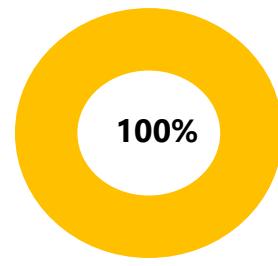
Logros: expansión territorial, fortalecimiento multicanal, agilización de respuestas.

Resultados: atención continua y mejora en resolución.

Reto: consolidar la calidad homogénea en todos los canales y mantener la eficiencia operativa.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

**Lineamiento 2**



**Observaciones Función 5 Lineamiento 2**

La Entidad tiene 26 trámites en SUIT, de los cuales 12 (46%) están completamente en línea. Por fuera de SUIT se desarrolló un nuevo formulario web para radicación y consulta del estado de peticiones y trámites, mejorando la clasificación, reduciendo reprocesos y agilizando tiempos. Se eliminó la recepción de documentos físicos en puntos de atención con asesor, permitiendo radicados digitalizados. Se avanzó en la automatización de notificaciones y se participó en el piloto distrital de simplificación del trámite RIT, orientado a gestión automática y por WhatsApp, proyecto que obtuvo reconocimiento institucional.

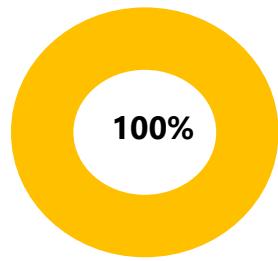
Logros: avance en digitalización, eliminación de papel y premio por innovación.

Resultados: mayor orden, trazabilidad y agilidad en trámites.

Reto: automatizar procesos misionales y ampliar digitalización.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

**Lineamiento 1**

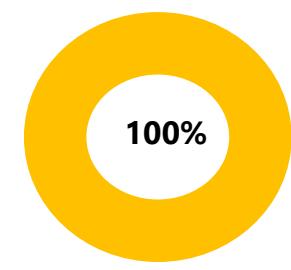


**Observaciones Función 7 Lineamiento 1**

Sí, asistirá cuando sea convocada a la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

**Lineamiento 2**



**Observaciones Función 7 Lineamiento 2**

---

Sí, asistirá cuando sea convocada a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.