

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON



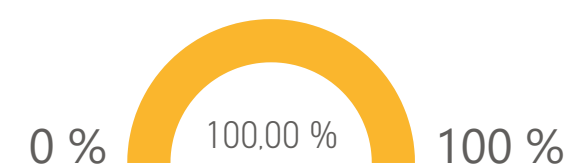
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Lineamiento 1



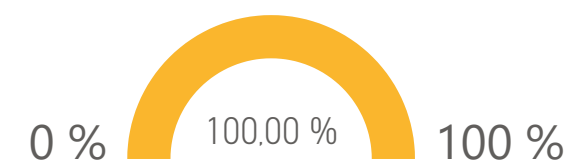
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Se realizó un listado de las metas y las políticas, planes y estrategias asociadas al cumplimiento del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo se describió el avance respectivo conforme a lo ejecutado en el segundo semestre del 2024.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Lineamiento 2



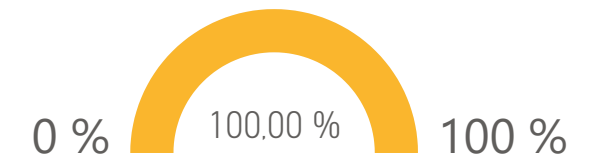
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el mes de diciembre 2024 se realizó mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para realizar la formulación de los planes de acción 2025, en los cuales se incluyeron acciones relacionadas a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se registró en una matriz de Excel, el presupuesto asignado y ejecutado por cada una de las políticas que conforman el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Lo anterior, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Lineamientos.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Lineamiento 1



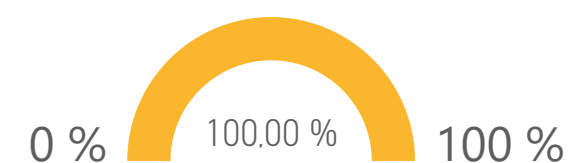
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

El día 22 de agosto de 2024, se asistió a la Capacitación de Herramientas digitales para mejorar la accesibilidad y claridad de la información pública y algunas utilidades de la inteligencia artificial para fortalecer la comunicación y el lenguaje con la Ciudadanía. En dicha capacitación se identificó que los canales virtuales de la entidad requieren de desarrollos tecnológicos que permitan a la ciudadanía acceder a la información de manera más clara y eficiente, utilizando la inteligencia artificial por ejemplo.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

El 16/12/2024 se socializaron los canales y los pasos para interponer denuncias por actos de corrupción en la entidad, la socialización se realizó mediante pieza comunicativa y se remitió a los correos electrónicos de los funcionarios(as) y contratistas de la entidad.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

De acuerdo con todas las peticiones registradas y recibidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, desde la entidad se elabora un informe mensual de gestión de peticiones en los cuales se realizan las recomendaciones dirigidas a los operadores funcionales del Sistema Bogotá te Escucha de las diferentes dependencias. Así mismo, se realizan recomendaciones para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas en cuanto a oportunidad, claridad, calidez, solución de fondo y manejo del sistema, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

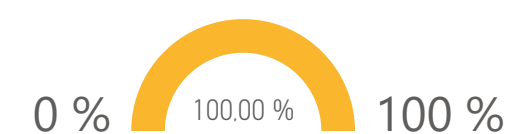
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

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

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

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el mes de diciembre 2024 se realizó mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para realizar la formulación de los planes de acción 2025, en los cuales se incluyeron acciones relacionadas a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En el mes de diciembre se realizó una pieza de comunicación para promover el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes. Se divulgó la información con los(las) funcionarios(as) de la entidad.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

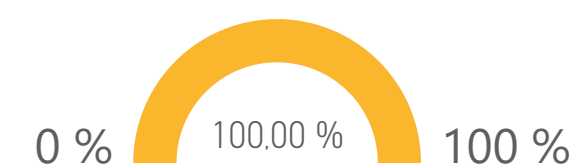
En el segundo semestre 2024, desde la entidad se participó en las siguientes capacitaciones, charlas y/o eventos relacionados a temáticas de servicio a la ciudadanía:

1. En el mes de julio el personal de Servicio a la Ciudadanía realizó el curso de 48 horas de Servicio a la Ciudadanía Ofertado por la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Departamento Administrativo del Servicio Civil, dos personas del proceso completaron el curso y obtuvieron su certificado.
2. Capacitación Herramientas digitales para mejorar la accesibilidad y claridad de la información pública y algunas utilidades de la inteligencia artificial para fortalecer la comunicación y el lenguaje con la Ciudadanía - 22 de agosto.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el segundo semestre 2024, desde la entidad se participó en las siguientes capacitaciones, charlas y/o eventos relacionados a temáticas de servicio a la ciudadanía:

1. Capacitación parametrización del módulo del Defensor del Ciudadano, de acuerdo con las responsabilidades del administrador del Sistema - 09/08/2024
2. Capacitación parametrización del módulo del Defensor del Ciudadano, de acuerdo con las responsabilidades de las personas que quienes reciben la petición y evalúan si la misma aplica para ser objeto de seguimiento al defensor de la entidad - 27 de agosto
2. Capacitación virtual respecto a la parametrización del módulo del Defensor del Ciudadano, de acuerdo con las responsabilidades del defensor del ciudadano - 30 de agosto.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Suma de Función 5
Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se realizó la identificación de los canales de atención del IDIPRON, relacionando todos los canales presenciales, telefónicos, escritos y virtuales con los que cuenta la entidad. Se identificaron oportunidades de mejora en cada canal con el fin de optimizar la prestación del servicio.

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - I...

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se realizó el seguimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites, en lo cual se identificó que:

1. Se revisó trimestralmente el funcionamiento de los banners de la estrategia de racionalización en la página web, evidenciando su funcionalidad.
2. Se realizaron piezas de comunicación en las que se divulgó la estrategia de racionalización. Se realizaron a través de página web y redes sociales para la ciudadanía. Para los colaboradores de la entidad correo masivo institucional y protectores de pantalla de los PC de las oficina
3. Se realizaron encuestas de satisfacción en las diferentes UPI para evaluar la mejora de la estrategia y el conocimiento de la misma por parte de los NNAJ.
4. Se realizó el monitoreo de la estrategia de racionalización en la plataforma SUIT dando cumplimiento al 100% de la estrategia de racionalización para la vigencia 2024.