



INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO IDPAC VIGENCIA 2025



TABLA DE CONTENIDO

1. Contexto General.....	4
2. Desarrollo de Acciones Defensor del Ciudadano	6
2.1. Función 1. Garantizar el cumplimiento normativo en materia de servicio a la ciudadanía.....	6
Lineamiento 1: Listado de las metas de la entidad, análisis de su impacto en el servicio a la ciudadanía y propuesta de mejoras.....	6
Lineamiento 2: Implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	7
Lineamiento 3: Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.....	7
2.2. Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal para mejorar la relación con la ciudadanía.....	8
Lineamiento 1: Recomendaciones sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos	8
Lineamiento 2: Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023)	9
Lineamiento 3: Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.....	10
2.3. Función 3. Análisis de peticiones ciudadanas y problemáticas del servicio	13
Lineamiento 1 Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	13
2.4. Función 4. Promoción de derechos, deberes y canales de interacción.....	13
Lineamiento 1 Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana	13
2.5. Función 5. Canales de servicio y transformación digital.....	15
2.6. Función 7.....	16

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía. 16

Lineamiento 2 Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. 16

3. Seguimiento y Evaluación..... 16

4. Conclusiones 17

1. Contexto General

En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 y modificada por los Decretos Distritales 847 de 2019 y 293 de 2021, se reafirma la importancia de los principios estratégicos que orientan la prestación de los servicios a la ciudadanía en el Distrito Capital.

En este contexto, los Defensores del Ciudadano desempeñan un papel fundamental como garantes y veedores de la adecuada implementación y seguimiento de dicha política pública. De conformidad con el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, cada entidad u organismo distrital debe contar con un Defensor del Ciudadano, designado por su representante legal, quien deberá ser un servidor público del nivel directivo o asesor.

A su vez, el artículo 14 del Decreto Distrital 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, y se dictan otras disposiciones”, establece como funciones del Defensor del Ciudadano las siguientes:

- Velar porque la entidad cumpla las disposiciones normativas relacionadas con el servicio a la ciudadanía.
- Formular recomendaciones al Representante Legal para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza en la administración.
- Analizar el consolidado de las peticiones presentadas por la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe elaborado por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser atendidas por la entidad.
- Diseñar e implementar estrategias de promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital, dirigidas tanto a servidores públicos como a la ciudadanía en general.
- Promover la utilización e integración de los diferentes canales de atención y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía.
- Elaborar y presentar los informes relacionados con el ejercicio de sus funciones que sean requeridos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y por la Veeduría Distrital.
- Las demás que sean necesarias para el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas.



Parágrafo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, el cual contendrá los lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol.

En este contexto, mediante la Resolución No. 221 del 16 de junio de 2025, “Por la cual se designa al (la) Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC”, la directora del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal designó como Defensor(a) del Ciudadano(a) al servidor público que ejerza la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación de la entidad. En cumplimiento de las funciones delegadas a este rol, se emite el presente informe.



2. Desarrollo de Acciones Defensor del Ciudadano

En ejercicio de las facultades, en especial las conferidas en los artículos 9 a 12 de la Ley 489 de 1998, los Decretos Distritales 847 de 2019 y 293 de 2021, el Acuerdo 257 de 2006, el Acuerdo 002 de 2007 expedido por la Junta Directiva del IDPAC la Defensora Ciudadana realizó las siguientes actividades:

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.

2.1. Función 1. Garantizar el cumplimiento normativo en materia de servicio a la ciudadanía

Lineamiento 1: Listado de las metas de la entidad, análisis de su impacto en el servicio a la ciudadanía y propuesta de mejoras.

En el marco de su planeación estratégica 2025, el IDPAC formuló y ejecutó el Plan de Acción Institucional, el cual incluyó objetivos y actividades relacionadas con Transparencia, Ética Pública, Servicio a la Ciudadanía, Participación Ciudadana, Trámites y Lenguaje Claro, alcanzando un cumplimiento del 95% al cierre de la vigencia, con efectos favorables en la calidad de la atención brindada. Durante el segundo semestre, la entidad gestionó 525 solicitudes ciudadanas a través del sistema distrital, logrando un 95,6% de cumplimiento en los atributos de calidad, calidez y oportunidad en las respuestas, en tipologías como derechos de petición (interés general y particular), quejas, reclamos, solicitudes de información, copias y denuncias por actos de corrupción.

De manera complementaria, el IDPAC incorporó en su momento en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC ahora Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, componentes orientados a fortalecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información. A través de este instrumento se desarrollaron procesos de socialización y capacitación dirigidos a los servidores públicos en temas de transparencia y lucha contra la corrupción, impactando positivamente el servicio a la ciudadanía, especialmente en la Gerencia de Escuelas, Juventud, Mujer y Género, la atención en territorios y el acompañamiento a las Juntas de Acción Comunal.

De igual forma, se garantizó la publicación oportuna y adecuada de la información en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web institucional, conforme a los lineamientos vigentes.

No obstante, en el ejercicio del rol de defensoría ciudadana, se identificó la necesidad de implementar acciones de mejora durante la vigencia 2026, orientadas a fortalecer la atención a la ciudadanía y optimizar la experiencia de los usuarios. Entre estas acciones destacan el fortalecimiento del análisis cualitativo de las peticiones ciudadanas para identificar causas recurrentes y generar medidas preventivas, la consolidación y actualización de estrategias de lenguaje claro en los trámites y comunicaciones institucionales, y la implementación de un seguimiento sistemático a los indicadores de satisfacción ciudadana, con el fin de ajustar continuamente los procesos y elevar la calidad del servicio.

Lineamiento 2: Implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el IDPAC actualizó el proceso de "Atención al Ciudadano", transitando de un enfoque operativo hacia uno integral que fortalece el vínculo con la ciudadanía. Durante las sesiones trimestrales del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se presentaron los informes sobre servicio a la ciudadanía, incluyendo los trámites y servicios más recurrentes, los tiempos de respuesta y los resultados de percepción en la prestación de los trámites y servicios del IDPAC.

Estas acciones se realizan conforme a lo establecido en el artículo 14, numeral 1, lineamiento 3, del Decreto 847 de 2019, relativo al presupuesto asignado y la ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Desde el rol del Defensor del Ciudadano se identificó la necesidad de fortalecer al interior del IDPAC, la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, con el fin de garantizar un seguimiento más sistemático a las peticiones ciudadanas, integrar mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar la percepción de los usuarios, promover la articulación de los procesos internos que impactan la atención a la ciudadanía y asegurar la comunicación clara y oportuna de la información. Para ello, se recomienda establecer indicadores de desempeño que midan la eficiencia, oportunidad y calidad de los servicios, así como fortalecer la capacitación del personal en la gestión de relaciones con la ciudadanía, asegurando que el modelo se implemente de manera integral y sostenible durante la vigencia 2026.

Lineamiento 3: Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía

Los proyectos de inversión del IDPAC en 2025 fortalecieron la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía al mejorar la atención, la participación y la transparencia. El fortalecimiento institucional y operativo permitió respuestas más eficientes, mientras que la innovación social y

la gobernanza democrática impulsaron la participación ciudadana y la inclusión de organizaciones comunitarias. La formación en capacidades democráticas, la entrega de incentivos y la producción de información diferenciada consolidaron una ciudadanía activa e informada y respaldaron decisiones de política pública basadas en datos, promoviendo acciones del modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía.

Durante la vigencia 2025, los proyectos de inversión del IDPAC destinados a fortalecer la atención y participación ciudadana ejecutaron \$25.434,98 millones, equivalente al 92,15% del presupuesto asignado, contribuyendo directamente a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así:

El proyecto 8066 – Fortalecimiento de la gestión institucional ejecutó \$3.614,02 millones (92,67%), fortaleciendo la capacidad operativa y la gestión administrativa para una atención más eficiente a la ciudadanía. La implementación de acciones de innovación social (8238) ejecutó \$346,72 millones (99,06%), promoviendo la participación incidente mediante prototipos colaborativos que recogen retos ciudadanos.

Por su parte, el proyecto 8131 Mecanismos de participación y gobernanza democrática ejecutó \$9.695,02 millones (99,56%), ampliando la inclusión de organizaciones sociales y comunales en la toma de decisiones públicas. La iniciativa 8146 Construcción de Ciudadanía Activa ejecutó \$6.936,75 millones (87,76%), entregando incentivos y fomentando un ambiente habilitante para la participación ciudadana en articulación con OSC y otras entidades. Finalmente, el proyecto 8080 Formación en capacidades democráticas ejecutó \$3.768,31 millones (99,19%), fortaleciendo competencias ciudadanas, cultura democrática y participación incidente, incluyendo capacitación a contratistas sobre la Ley Estatutaria de Ciudadanía Juvenil, así como la implementación de 14 iniciativas del Observatorio de Participación para generar información clave que respalde la toma de decisiones. En conjunto, estos recursos fortalecieron la atención, la participación, la transparencia y la calidad de los servicios que ofrece el IDPAC a la ciudadanía.

2.2. Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal para mejorar la relación con la ciudadanía

Lineamiento 1: Recomendaciones sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Se llevaron a cabo campañas sobre lenguaje claro, enfoque diferencial y protocolos de atención, con especial énfasis en Juntas de Acción Comunal, campesinos, población étnica, mujeres,

personas en proceso de reincorporación y población LGBTIQ+, con el objetivo de promover una atención igualitaria, inclusiva y con trato digno.

Para fortalecer el uso de lenguaje claro, la accesibilidad y el enfoque de derechos en la atención ciudadana, se recomienda para el IDPAC:

- Consolidar guías de redacción en lenguaje claro para todos los documentos, formularios, resoluciones y comunicaciones internas y externas, garantizando comprensión universal y reduciendo barreras en la interacción con la ciudadanía.
- Implementar programas periódicos de formación dirigidos a todos los servidores públicos sobre lenguaje claro, enfoque diferencial y protocolos de atención inclusiva, asegurando la sensibilización sobre igualdad, diversidad y trato digno hacia grupos priorizados.
- Incorporar herramientas de accesibilidad en todos los medios de atención, incluyendo lenguaje de señas, lectura fácil, plataformas digitales accesibles y canales de atención diferenciados, para garantizar el acceso pleno a personas con discapacidad y a poblaciones con necesidades específicas.
- Establecer indicadores que midan la efectividad del lenguaje claro y la inclusión, evaluando la comprensión de la información, la percepción de trato equitativo y la satisfacción de los usuarios, con reportes periódicos que permitan ajustes y mejoras continuas.
- Asegurar que todas las estrategias y procedimientos institucionales respeten y promuevan los derechos de los ciudadanos, con especial atención a grupos vulnerables, fomentando participación, inclusión y protección frente a posibles barreras o discriminación.
- Realizar campañas educativas dirigidas a la ciudadanía sobre el uso de lenguaje claro, derechos de acceso a la información y canales de atención, generando confianza y promoviendo la corresponsabilidad en la interacción con la entidad.

Lineamiento 2: Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023)

El IDPAC ofrece canales de atención a la ciudadanía para consultas, radicación de documentos y denuncias. Entre ellos se encuentra la línea telefónica ((601) 241 7900 – 241 7930), y el Sistema Bogotá Te Escucha (SDQS) a través del correo correspondencia@participacionbogota.gov.co

- Para radicación de documentos digitales se pueden usar los correos correspondencia@participacionbogota.gov.co y atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

- Las notificaciones judiciales se gestionan por notificacionesjudiciales@participacionbogota.gov.co, mientras que la línea anticorrupción opera a través de controldisciplinariointerno@participacionbogota.gov.co.
- Bogotá te Escucha
- La atención presencial se realiza en la sede principal (Avenida Calle 22 N.º 68C-51, Bogotá) de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Para la vigencia 2026, se debe trabajar en el fortalecimiento de la atención y gestión de denuncias en el IDPAC, promoviendo la capacitación de los servidores públicos en ética, integridad y servicio a la ciudadanía. Esto incluye mejorar la eficiencia y transparencia de los canales de atención y denuncia, optimizando los procesos de registro, seguimiento y resolución de casos, y asegurando la protección y confianza de quienes presentan solicitudes o denuncias. Estas acciones permitirán consolidar un modelo de relacionamiento con la ciudadanía más confiable, inclusivo y orientado a la mejora continua de la experiencia de los usuarios.

Lineamiento 3: Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Se hizo análisis del cuarto trimestre de 2025, identificando el registró 431 peticiones ciudadanas, concentrándose principalmente en la Subdirección de Asuntos Comunes (54,76%) y el Área de Atención al Ciudadano (20,88%). De estas, 339 fueron cerradas dentro del período, lo que representa un 69 % de gestión oportuna, mientras que 133 peticiones se atendieron fuera de los términos establecidos. Este panorama evidencia avances en la atención, pero también la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta y la gestión integral de los requerimientos, especialmente en dependencias con alto volumen de peticiones.

En este contexto, como recomendación para la vigencia 2026, se sugiere fortalecer la planificación y seguimiento de las peticiones mediante la implementación de indicadores de desempeño por dependencia, la priorización de casos de mayor complejidad, la capacitación del personal en atención al ciudadano y el uso eficiente de los canales de comunicación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Asimismo, se recomienda consolidar mecanismos de retroalimentación que permitan identificar causas recurrentes de solicitudes y generar acciones preventivas, asegurando así una atención más eficiente, equitativa y centrada en la satisfacción del ciudadano.



Tabla 1. Peticiones Registradas 4to trimestre de 2025 - IDPAC

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
AREA DE ALMACEN E INVENTARIOS	0	0	1	1	0,23%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	29	36	25	90	20,88%
AREA DE CONTRATOS	3	5	1	9	2,09%
AREA DE RECURSOS FISICOS	0	0	1	1	0,23%
AREA DE SISTEMAS	0	0	1	1	0,23%
AREA DE TALENTO HUMANO	5	5	1	11	2,55%
DIRECCION GENERAL	0	2	0	2	0,46%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	3	4	0	7	1,62%
GERENCIA DE ETNIAS	2	1	2	5	1,16%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	9	5	1	15	3,48%
GERENCIA DE JUVENTUD	1	1	1	3	0,70%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	3	5	4	12	2,78%
GERENCIA DE PROYECTOS	3	0	1	4	0,93%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	1	0	1	0,23%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	1	1	2	0,46%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0	2	0,46%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	1	5	1,16%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	115	71	50	236	54,76%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	7	6	5	18	4,18%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	4	2	0	6	1,39%
TOTAL	188	147	96	431	100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 14/01/2026

El IDPAC registró durante el tercer cuatrimestre, un total de 431 peticiones ciudadanas, concentrándose principalmente en la Subdirección de Asuntos Comunes (54,76%) y el Área de Atención al Ciudadano (20,88%), lo que indica que la mayor parte de los requerimientos proviene de la atención directa en territorios y de los servicios ciudadanos generales. Las demás dependencias recibieron porcentajes menores, todos por debajo del 5 %, evidenciando que la carga de gestión se concentra en unas pocas áreas clave. Este patrón resalta la necesidad de

priorizar recursos y fortalecer la gestión en las dependencias con mayor volumen de peticiones para garantizar tiempos de respuesta eficientes y una atención integral a la ciudadanía.

Tabla 2. Peticiones cerradas dentro del periodo 4to trimestre 2025 - IDPAC

DEPENDENCIA	N. DE PETICIONES IV TRIM 2025	%	TOTAL, PETICIONES CERRADAS	% CIERRES TOTALES
AREA DE ALMACEN E INVENTARIOS	1	0,23%	1	0,29%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	90	20,88%	81	23,89%
AREA DE CONTRATOS	9	2,09%	9	2,65%
AREA DE RECURSOS FISICOS	1	0,23%	1	0,29%
AREA DE SISTEMAS	1	0,23%	0	0,00%
AREA DE TALENTO HUMANO	11	2,55%	11	3,24%
DIRECCION GENERAL	2	0,46%	2	0,59%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	7	1,62%	7	2,06%
GERENCIA DE ETNIAS	5	1,16%	3	0,88%
GERENCIA DE INSTANCIAS MECANISMOS DE PARTICIPACION	15	3,48%	0	0,00%
GERENCIA DE JUVENTUD	3	0,70%	2	0,59%
GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	12	2,78%	8	2,36%
GERENCIA DE PROYECTOS	4	0,93%	3	0,88%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,23%	1	0,29%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0,46%	1	0,29%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0,46%	2	0,59%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1,16%	4	1,18%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	236	54,76%	180	53,10%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	18	4,18%	17	5,01%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	6	1,39%	6	1,77%
TOTAL	431	100,00%	339	100,00%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado 14/01/2026

Del universo de 431 peticiones ciudadanas, se cerraron 339, alcanzando un cumplimiento general del 78,7 % en los cierres. La Subdirección de Asuntos Comunales concentró la mayor parte de la gestión, con 236 peticiones (54,76 %) y 180 cerradas (53,10 %), seguida por el Área de Atención al Ciudadano con 90 peticiones (20,88 %) y 81 cerradas (23,89 %). Otras dependencias

presentan volúmenes significativamente menores, algunas sin cierres, como la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y el Área de Sistemas, lo que evidencia áreas de oportunidad para mejorar los tiempos de respuesta y garantizar el cierre oportuno de todas las peticiones. En general, la distribución refleja la concentración de solicitudes en las áreas de atención directa a la ciudadanía y la necesidad de fortalecer procesos en las dependencias con baja capacidad de cierre.

2.3. Función 3. Análisis de peticiones ciudadanas y problemáticas del servicio

Lineamiento 1 Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

Se hizo análisis del cuarto trimestre de 2025, identificando el registró 431 peticiones ciudadanas, concentrándose principalmente en la Subdirección de Asuntos Comunes (54,76%) y el Área de Atención al Ciudadano (20,88%). De estas, 339 fueron cerradas dentro del período, lo que representa un 69 % de gestión oportuna, mientras que 133 peticiones se atendieron fuera de los términos establecidos. Este panorama evidencia avances en la atención, pero también la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta y la gestión integral de los requerimientos, especialmente en dependencias con alto volumen de peticiones.

En este contexto, como recomendación para la vigencia 2026, se sugiere fortalecer la planificación y seguimiento de las peticiones mediante la implementación de indicadores de desempeño por dependencia, la priorización de casos de mayor complejidad, la capacitación del personal en atención al ciudadano y el uso eficiente de los canales de comunicación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Asimismo, se recomienda consolidar mecanismos de retroalimentación que permitan identificar causas recurrentes de solicitudes y generar acciones preventivas, asegurando así una atención más eficiente, equitativa y centrada en la satisfacción del ciudadano.

2.4. Función 4. Promoción de derechos, deberes y canales de interacción

Lineamiento 1 Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana

Durante la vigencia 2025, el IDPAC desde el grupo de comunicaciones, elaboró diversas piezas comunicativas, incluyendo videos, infografías y audios explicativos, cumpliendo con los criterios

de accesibilidad establecidos en la Ley 1712 de 2014, tales como navegación por teclado, contraste adecuado y texto alternativo en imágenes.

Con el objetivo de que los grupos de valor reconocieran plenamente sus derechos, se articuló un trabajo conjunto entre la Defensoría del Ciudadano, el Servicio a la Ciudadanía y el Área de Comunicaciones. Esta estrategia abarcó desde la difusión de protocolos de atención hasta el fortalecimiento del enfoque diferencial para Juntas de Acción Comunal, Gerencias de Etnias, Mujer y Género, Instancias y Mecanismos de Participación, y Juventud, garantizando un diseño inclusivo y accesible en todos los componentes comunicativos.

Para la ejecución de las campañas se emplearon canales digitales y audiovisuales, asegurando que los mensajes fueran comprensibles, accesibles y presentados en lenguaje claro, mediante plataformas externas como la página web y redes sociales, así como internas, a través de la Intranet institucional de la entidad.

Lineamiento 2 Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad

Durante la vigencia 2025, se capacitó al talento humano mediante una metodología focalizada en nueve áreas, abordando temáticas clave como el uso de lenguaje claro, inclusivo y con enfoque diferencial. Estas jornadas fortalecieron la comunicación efectiva e integrada, incluyendo la gestión de PQRSDF, la socialización del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como el manejo de datos personales y la reserva legal de la información.

Adicionalmente, se desarrolló un taller de simplicidad administrativa que permitió optimizar un documento técnico, reduciendo su extensión y mejorando su claridad y comprensión, contribuyendo a procesos más eficientes y a la consolidación de una atención ciudadana de calidad.

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.

Se desarrollaron jornadas de sensibilización y formación dirigidas a todos los servidores de la entidad. Estas se realizaron por área, abordando temas relacionados con el servicio a la ciudadanía y el uso de la plataforma Bogotá te Escucha, fortaleciendo la aplicación correcta, los tiempos de respuesta y el cierre oportuno de peticiones dentro de la interoperabilidad del gestor documental.

Con base en la retroalimentación de los informes de calidad, se identificaron oportunidades de mejora para optimizar la precisión y agilidad en las respuestas, complementadas con la socialización de un recurso audiovisual instructivo sobre el funcionamiento del gestor documental. Adicionalmente, y en cumplimiento del cronograma de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, se llevaron a cabo campañas internas sobre protocolos de atención.

2.5. Función 5. Canales de servicio y transformación digital

Lineamiento 1 Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía

En el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento integral con la ciudadanía, se actualizó la Guía para la Gestión de PQRSDF, quedando como un instrumento orientador para la atención a la ciudadanía, tramites y gestión de peticiones, dicha actualización permitió incorporar lineamientos claros sobre el uso articulación de todos los canales de atención de la entidad, así mismos la inclusión de criterios de oportunidad de calidad, claridad, lenguaje claro y accesibilidad. Esta actualización permite el acercamiento con la ciudadanía y la eliminación de barreras.

Los canales de atención actuales de la entidad son: atención presencial, línea telefónica, ventanilla virtual, buzón contacto, página web, SIDEAP. La atención de solicitudes se gestiona con el Sistema de Gestión Documental ORFEO, junto al Sistema Distrital de Quejas, Bogotá te Escucha, así como espacios de divulgación en redes sociales como X, Facebook e Instagram.

Lineamiento 2 Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

La estrategia de racionalización de trámites del IDPAC se centró en mantener un único trámite registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), acompañado de un proceso de racionalización tecnológica y acciones de interoperabilidad interna. En este contexto, se desarrolló la integración del Módulo de Trámites en Línea del Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SIDEAP) con el Sistema Integrado de Gestión Documental ORFEO, mejorando la eficiencia en la gestión documental y el seguimiento de los trámites.

Se recomienda que, en el marco de la Estrategia de Racionalización, la entidad avance hacia la optimización del aplicativo mediante digitalización y automatización, incluyendo la migración a nuevas arquitecturas tecnológicas y la mejora operativa, para agilizar los procesos y facilitar la interacción de la ciudadanía con la entidad, así como, fortalecer el seguimiento y validación de acciones sobre el cumplimiento de la estrategia.

2.6. 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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Durante la vigencia 2025, el IDPAC participó en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño, que sesionó de manera bimestral en los meses de agosto, octubre y noviembre. Este espacio permitió alinear las acciones institucionales con las políticas distritales de Transparencia, Racionalización de Trámites, Servicio a la Ciudadanía y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, fortaleciendo la articulación interdependencias y el seguimiento a los compromisos institucionales.

Lineamiento 2 Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Durante la vigencia 2025, el IDPAC participó como invitado en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

3. Seguimiento y Evaluación

Durante el periodo en que el actual jefe de la Oficina Asesora de Planeación ha ejercido sus funciones, se llevó a cabo el seguimiento al rol del Defensor del Ciudadano en el IDPAC, en el marco de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, los Decretos 847 de 2019 y 293 de 2021, y el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Este seguimiento se desarrolló conforme al plan de acción institucional, abarcando la atención de peticiones ciudadanas, la gestión del talento humano y la implementación de los canales de servicio, con énfasis en calidad, transparencia e inclusión, sustentado en la información contenida en el informe presentado por el grupo de Atención a la Ciudadanía, así:

- Se verificó el cumplimiento de los lineamientos de servicio a la ciudadanía mediante los informes presentados por el grupo de atención a la ciudadanía.
- Se identificaron oportunidades de mejora frente a la gestión de peticiones ciudadanas, destacando la necesidad de priorizar recursos y fortalecer la atención.
- Frente a la calidad de atención y satisfacción ciudadana, se recomienda consolidar mecanismos de retroalimentación y análisis cualitativo de las solicitudes para identificar causas recurrentes y mejorar la experiencia del usuario.

- Respecto al lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial, se desarrollaron campañas comunicativas y formativas con énfasis en grupos priorizados (Juntas de Acción Comunal, población étnica, mujeres, personas en proceso de reincorporación y población LGBTIQ+). Se fortalecieron criterios de accesibilidad, navegación por plataformas digitales y uso de lenguaje claro, contribuyendo a la comprensión y equidad en la atención.
- Frente a la capacitación del talento Humano, se observaron capacitaciones a servidores públicos en nueve áreas, abordando lenguaje claro, protocolos de atención, gestión de PQRSDF, datos personales y simplicidad administrativa. La formación contribuyó a mejorar la comunicación interna y la eficiencia en la gestión de trámites y peticiones.
- Con relación a la transformación digital y racionalización de trámite, se mantuvo un único trámite en SUIT, implementando acciones de interoperabilidad entre SIDEAP y ORFEO; no obstante, se recomienda avanzar en digitalización y automatización, migración tecnológica y optimización de procesos para agilizar la atención y seguimiento.
- Se ejecutaron proyectos de inversión en gobernanza, participación y formación ciudadana con ejecución del 92,15 % del presupuesto asignado. Las acciones fortalecieron la inclusión de organizaciones sociales, la transparencia y la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones.

4. Conclusiones

El seguimiento a las acciones del Defensor del Ciudadano evidencia avances en la atención, participación y transparencia, así como en la capacitación del talento humano y la digitalización de procesos. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en tiempos de respuesta, cierre de peticiones, retroalimentación ciudadana y optimización de canales de servicio. Se recomienda implementar indicadores de desempeño, seguimiento sistemático y estrategias de mejora continua para garantizar un servicio eficiente, equitativo y centrado en la ciudadanía durante la vigencia 2026.

NORMA CECILIA SANCHEZ SANDINO

Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Anexos: N/A

Elaboró: Luis Ernesto Acuña Bohórquez (Profesional E) - Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Norma Cecilia Sánchez S. jefe de la Oficina Asesora de Planeación (E)

Aprobó: Norma Cecilia Sánchez S. jefe de la Oficina Asesora de Planeación (E)