

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER



Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

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

En el primer cuatrimestre de 2025, se alcanzaron avances clave en Transparencia: publicación de la Guía DE-GU-06 (100%), revisión del sitio web, capacitaciones y elaboración de informes (33%-50%). En Participación y Servicio a la Ciudadanía, se finalizó el instructivo en lenguas nativas (100%) y se avanzó en acciones de difusión, ferias, calendario institucional y plan de racionalización de trámites (5%-33%). Persisten desafíos en actividades sin avance (0%), como certificación de accesibilidad, Manual de Atención al Ciudadano, caracterización de usuarios, actualización SUIT y publicaciones. Se recomienda fortalecer capacitación, medir sensibilizaciones, diligenciar evidencias, completar caracterizaciones, ajustar cronogramas y mejorar divulgación. También se insta a revisar los avances reportados y sustentar rezagos.

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

Lineamiento 2



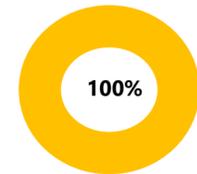
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En la etapa de planeación de la Ruta Estratégica, el IDIGER ha avanzado en el cumplimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, enfocándose en transparencia, participación y mejora del servicio. Se presentó el modelo institucionalmente, se creó la Mesa Técnica de Relacionamiento (Res. 576 de 2023) y se priorizó la caracterización ciudadana con variables sociodemográficas. Se alistaron insumos como diagnósticos, encuestas e informes de entes de control. La ruta incluye cuatro escenarios: transparencia, acceso a servicios, PQRS y participación. En la fase de implementación se plantea monitoreo, evaluación y divulgación. Se identificó la necesidad de articular acciones existentes bajo un modelo unificado y se propuso una reunión interáreas. Se recomienda formalizar prácticas actuales, fortalecer la Mesa Técnica, promover articulación interáreas y adoptar un enfoque gradual con mejora continua y retroalimentación.

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

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

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía busca fortalecer la relación entre entidades y ciudadanía mediante la transparencia, participación y confianza. Opera en cuatro escenarios: acceso a la información, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía (peticiones y rendición de cuentas) y participación ciudadana. El IDIGER ha destinado recursos de inversión para cumplir con estas metas. En la Política de Servicio a la Ciudadanía, se dispusieron \$204.294.316 y se ejecutaron \$129.986.658, correspondientes a costos de personal (corte al 30 de mayo de 2025). Para las políticas de Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, se asignaron \$272.126.291 y se ejecutaron \$159.245.891, también en gastos operativos de personal, con el mismo corte.

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

En el primer cuatrimestre de 2025, el IDIGER reportó avances en accesibilidad digital (33%), atención en lenguas nativas (100%), difusión en redes (33%), caracterización de usuarios (40%) y fortalecimiento de canales de atención y transparencia. Se habilitaron líneas anticorrupción y se realizaron capacitaciones sobre la Ley de Transparencia. En gestión del riesgo, se participó en procesos comunitarios y con la Escuela CAM. Sin embargo, persisten necesidades: actualización del portafolio de trámites (0%), adecuaciones físicas (5%) y certificación de accesibilidad (0%). Se recomienda finalizar el portafolio con lenguaje claro, rediseñar y socializar el manual de atención, ejecutar mejoras físicas, contratar servicios de traducción, y actualizar la certificación 2025. También se insta a completar la caracterización de usuarios, evaluar al personal de atención y reforzar la capacitación en trato digno. Se requiere cerrar brechas para un relacionamiento ciudadano más inclusivo y transparente.

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

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

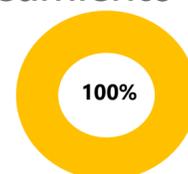


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En el primer cuatrimestre de 2025, el IDIGER mantuvo canales activos para denuncias por corrupción (SDQS, línea telefónica, presencial, correos y línea anticorrupción), garantizando confidencialidad y acceso visible en el sitio web. No se reportaron denuncias en el periodo. Se advierte sobre las implicaciones legales de denuncias temerarias. En gestión de conflictos de interés, se aplica una guía actualizada (dic. 2024) para servidores y contratistas, con definición de tipos de conflicto y procedimientos mediante SIDEAP y correo institucional. La Subdirección Corporativa lidera la aplicación con comité activo. En el PTEP, se reportan avances: cumplimiento normativo (33%), riesgos de incumplimiento (50%), socialización de mapas de riesgo (19%) y evaluación del control interno (97%). Se recomienda publicar estadísticas de denuncias, fortalecer la socialización interna, revisar la guía de riesgos periódicamente y aclarar diferencias entre conflicto de interés, inhabilidades e incompatibilidades.

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

Lineamiento 3

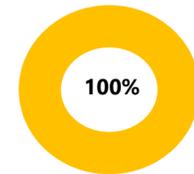


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Se emitió una comunicación institucional con recomendaciones para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas, basada en la Ley 1755 de 2015 y normativa distrital. Se destacó la importancia de garantizar un servicio accesible, transparente y sin intermediarios. Las respuestas deben ser claras, oportunas y notificadas formalmente. Los tiempos legales varían según el tipo de petición: 15 días hábiles para solicitudes generales, 10 para información, 30 para consultas y entre 5 y 10 para comunicaciones entre entidades. Se abordaron casos especiales (anónimas, incompletas, irrespetuosas, sin competencia) con lineamientos específicos. Se recomendó fortalecer flujos de trabajo, capacitar al personal, asegurar notificaciones, aplicar protocolos uniformes y realizar seguimiento mediante sistemas de trazabilidad. También se sugiere evaluar la calidad del servicio mediante encuestas e indicadores. Una gestión efectiva de peticiones fortalece la confianza ciudadana y consolida una administración cercana.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Según los informes PQRS del I Trim. 2025 y IV Trim. 2024, el canal virtual fue el más usado (3,123 y 3,616 solicitudes, respectivamente), con alta percepción de efectividad (70.42%). Le siguen los canales escrito (613), presencial (260), telefónico (188) y buzón (2). Las peticiones más comunes son de interés particular (52.16%) y certificados de riesgo (41.90%). Se gestionaron 4,186 solicitudes en el I Trim. 2025, con eficacia del 94.01% y oportunidad del 85.91%, aunque persisten 314 solicitudes fuera de tiempo. La Subdirección de Análisis de Riesgos concentró el 62.36% de las solicitudes. Se identificaron inconsistencias en la asignación de temas. Hubo 9 quejas y 1 reclamo. La percepción ciudadana fue positiva y se atendieron 14 requerimientos de personas con discapacidad. Se recomienda mejorar clasificación, fortalecer respuestas oportunas, capacitar en CORDIS, reforzar áreas de alta demanda y mantener atención incluyente. Se realizó reunión con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

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

- Actualización de datos del Defensor del Ciudadano: Se solicitó la actualización de los datos del nuevo Defensor del Ciudadano del IDIGER a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Actualización de información en la página web: Se realizó la actualización de toda la información del módulo del Defensor del Ciudadano en la página web del IDIGER, Adicionalmente en otros espacios requeridos como el correo electrónico"

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

Se elaboraron dos piezas comunicativas sobre la "Carta del Trato Digno", orientadas a fortalecer la interacción con la ciudadanía conforme a la Ley 1437 de 2011 y el Manual de Servicio a la Ciudadanía. La carta detalla derechos como recibir trato respetuoso, presentar peticiones sin apoderado, obtener respuestas claras, y atención prioritaria a poblaciones vulnerables. También enfatiza deberes ciudadanos, como actuar con respeto, usar adecuadamente los canales, y entregar información veraz. Se divulgaron los canales de atención del IDIGER (web, PQRS, Bogotá Te Escucha, correos, teléfonos, atención presencial y redes sociales). La carta promueve el acceso a la información en lenguaje claro e inclusivo, con criterios diferenciales de accesibilidad. Esta iniciativa busca consolidar una gestión pública más cercana, transparente y orientada a los derechos y deberes 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

El IDIGER implementó mecanismos de sensibilización y cualificación de su personal en servicio a la ciudadanía, destacando la capacitación en lenguaje incluyente, con el fin de garantizar una atención sin discriminación. Esta formación, abierta a todos los funcionarios, refuerza el compromiso institucional con la equidad, inclusión y comunicación empática. Se articula con procesos de formación continua como el "Módulo 4: Nuestro compromiso ciudadano", que aborda principios de atención digna, eficaz y sin barreras, protocolos de servicio, niveles de complejidad, lenguaje claro y conocimiento del portafolio institucional. Estas acciones buscan consolidar una administración más cercana, comprensible y respetuosa, fortaleciendo la calidad del servicio público y el vínculo con la ciudadanía. La estrategia refleja el compromiso del IDIGER con una atención justa y diversa, alineada con los derechos fundamentales de todos los grupos poblacionales.

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

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

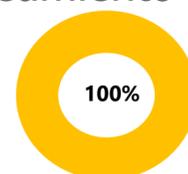


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El IDIGER promovió activamente la participación de su personal en el curso "Servicio a la Ciudadanía" ofrecido por la Secretaría General, como parte de una estrategia de fortalecimiento de competencias en atención ciudadana. Este curso, de la Escuela Virtual de Cualificación Distrital, busca desarrollar habilidades y actitudes para una atención digna, eficiente y en línea con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La capacitación incluye certificación del DASCSD y se alinea con objetivos institucionales como combatir la discriminación, fomentar la transparencia y mejorar la calidad del servicio. Además, se resalta que estas cualificaciones contribuyen al mejor manejo del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, al favorecer una atención más respetuosa y eficiente de las solicitudes ciudadanas y sus documentos asociados. Enlace al curso: <https://capacitacion.moodle.serviciocivil.gov.co/curso/2235>.

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

El IDIGER cuenta con diversos canales de atención a la ciudadanía en modalidades presencial, telefónica y virtual. Los presenciales incluyen un punto de atención; los telefónicos abarcan líneas fijas, celulares, 195, 123 y emergencias; y los virtuales comprenden plataformas como Bogotá Te Escucha, PQRS en línea, correos electrónicos, guía de trámites, redes sociales (YouTube, Facebook, X, Instagram) y el chatbot Chatico. Se identificaron oportunidades de mejora: ampliar horarios de atención virtual y telefónica mediante respuestas automáticas o tickets 24/7; implementar un sistema en línea para agendar citas presenciales; especializar correos electrónicos por tipo de solicitud para mejorar su gestión; y transformar redes sociales en canales activos de atención con personal capacitado. Estas acciones buscan fortalecer el acceso, oportunidad y eficiencia en la interacción con la ciudadanía.

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

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

Lineamiento 2

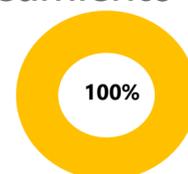


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La estrategia de racionalización de trámites del IDIGER fue registrada en SUIT con un avance del 5%. Existe un plan de trabajo, cuya revisión se prevé para el segundo cuatrimestre de 2025. Se intervendrán dos trámites (planes de emergencia y aglomeraciones), aún sin avance, dentro del cronograma. Se destacan avances en digitalización: automatización de certificados por emergencia, registro en línea para parques y transporte vertical, y uso de plataformas como SUGA y SUIT (33% en actualización de datos). La mejora en experiencia ciudadana fue declarada no viable en PTEP y requiere revisión. Aún no inicia la priorización de trámites, prevista para el segundo semestre. Se actualizó el portafolio de trámites y OPAs, e información en FAQs. Se recomienda revisar la viabilidad de la actividad 3.2 con Planeación -PTEP, mantener actualizados trámites y preguntas frecuentes para mejorar la atención. Datos del primer cuatrimestre de 2025.

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

El IDIGER evidenció su participación en la Mesa Técnica de MDRIC, conforme a lo indicado en las funciones reportadas 1 y 3. Según la Ley 2052 de 2020, se requiere una dependencia de nivel directivo para liderar el relacionamiento ciudadano. Esta función se cumple mediante la Mesa de Relacionamiento, creada por resolución, y articulada al MIPG. El modelo opera en tres fases: planeación (estrategia y caracterización), implementación (ejecución operativa) y seguimiento (evaluación y ajustes). El 14 de mayo de 2025 se realizó una reunión para validar el modelo y evaluar la viabilidad de crear la dependencia exigida, con apoyo de Talento Humano. También hubo participación en sesiones técnicas el 22 de mayo y 10 de junio sobre atención diferencial y estructura organizacional. Presupuestalmente, se han ejecutado \$129 millones en servicio a la ciudadanía y \$159 millones en racionalización de trámites, con recursos destinados también a participación, transparencia y acceso a la información.

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

La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía es un espacio clave de articulación distrital para fortalecer la calidad del servicio a la ciudadanía en Bogotá. La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía ejerce como Secretaría Técnica. El 20 de mayo de 2025 se convocó a una sesión extraordinaria, reprogramada para el 29 de mayo de forma virtual. En ella se invitó a los Defensores de la Ciudadanía para socializar el reporte del primer semestre de 2025, resaltando su rol en la rendición de cuentas. El orden del día incluyó la presentación de resultados de la Promesa del Servicio, Guía de Trámites y Servicios, actualización del Manual de Servicio, lineamientos para informes del Defensor y experiencias destacadas. El IDIGER participó en esta sesión, como consta en el listado de asistencia, asegurando la alineación institucional con los lineamientos distritales para la mejora continua del servicio a la ciudadanía.