

Reporte Año 2025 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico -  
SDDE



## Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE

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



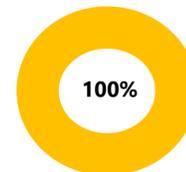
#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

---

En seguimiento al Plan de Acción de la PPDSC, la SDDE reporta cumplimiento del 100 % en productos clave como la adopción del Manual de Servicio, la conexión con Bogotá Te Escucha, la cualificación en atención inclusiva y la adecuación de puntos de atención. El producto 3.1.2, correspondiente a la atención de PQRS con calidad, calidez y manejo adecuado del sistema, alcanza un cumplimiento acumulado del 86 %, con los siguientes porcentajes mensuales: enero (91 %), febrero (94 %), marzo (97 %), abril (91 %) y mayo (88 %), según medición de la Dirección Distrital de Calidad en la plataforma Bogotá Te Escucha. En el marco del Mapeo 2025, se incluyeron acciones como encuestas de percepción (acción 14), informes mensuales (acción 20), ajustes normativos (acción 4) y jornadas de formación (acción 24). Se recomienda fortalecer el uso de analítica de datos y capacidades digitales para anticipar quejas y mejorar la experiencia ciudadana.

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 seguimiento al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la SDDE implementa una matriz única que articula acciones del Plan de Acción y del PTEP, evitando duplicidades y optimizando recursos. Este instrumento incluye iniciativas como el análisis de actores, el diagnóstico participativo y mecanismos de evaluación ciudadana. Al 30 de junio de 2025, se ha reportado avance en 10 de las 49 acciones programadas para el primer semestre, equivalente al 20,4 %. Se destacan productos como el segundo avance del diagnóstico y la identificación de actores clave. Esta herramienta operativa facilita la trazabilidad del modelo de relacionamiento, alineando acciones misionales con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Se recomienda fortalecer el seguimiento interdependencias y mantener reportes periódicos que permitan consolidar el avance institucional con enfoque ciudadano.

## Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE

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

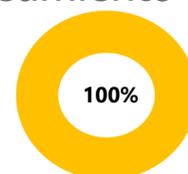


#### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante la vigencia 2025, el Defensor del Ciudadano consultó sobre los recursos asignados al Modelo de Relacionamiento y al PTEP. Según la Oficina Asesora de Planeación (oficios 2025IE0000611 y 2025IE0007591), no se definieron partidas presupuestales específicas para estos fines, ya que su implementación se ejecuta mediante el SIG y personal de planta. Por tanto, el reporte presupuestal se registra como N/A, dado que no aplica una fuente específica de financiación. Esta situación limita la trazabilidad de resultados, debilita el seguimiento y restringe la innovación en la atención ciudadana. Se recomienda asignar recursos específicos en próximas vigencias, con indicadores de resultado que permitan evidenciar su uso y efectividad, según las orientaciones de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano. Asimismo, se sugiere incorporar lineamientos claros de planeación y seguimiento presupuestal que fortalezcan la eficiencia institucional y la rendición de cuentas.

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

La entidad ha avanzado significativamente en la implementación del enfoque de lenguaje claro, superando la meta del 86% en los criterios de calidad definidos para el periodo. A la fecha, se han realizado dos capacitaciones conforme al cronograma, alcanzando el 100% de lo planificado. Estos espacios han fortalecido la comprensión institucional sobre lenguaje accesible y enfoques basados en derechos. Se recomienda mantener una capacitación continua que integre temas como lenguaje claro, accesibilidad, organización documental y transparencia, garantizando un servicio centrado en el ciudadano. Asimismo, se sugiere implementar mecanismos de retroalimentación ciudadana que permitan evaluar el uso efectivo de estos enfoques, como mesas de trabajo o foros con grupos de interés. Estas acciones permiten ajustar prácticas, fortalecen la equidad en el acceso a la información y reafirman el compromiso institucional con un servicio claro, inclusivo y participativo.

## Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE

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



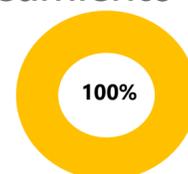
#### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

---

Esta Defensoría recomendó formalizar un protocolo para la gestión de denuncias que garantice trazabilidad, confidencialidad y protección al denunciante. Aunque no existe un procedimiento específico adoptado, se avanzó en dos acciones: monitoreo del canal de denuncia según la metodología de la Secretaría de Transparencia (Ley 1474/11, art. 76) y revisión de procedimientos de transparencia activa conforme al Decreto 1122/24. Según oficio 2025IE0007591, existen procedimientos generales (AC-P1, ACP2, ACP3 y Manual de Gestión de Peticiones), pero no se ha adoptado un protocolo específico. Ante su ausencia, es imposible establecer métricas sobre número, tipo y tiempos de atención de las denuncias. Se recomienda estandarizar canales, digitalizar su gestión en plataforma segura, restringir accesos, incluir cláusulas contra represalias y asegurar trazabilidad con indicadores, además de difundir el protocolo en todos los canales institucionales.

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

---

Durante el primer semestre de 2025, la entidad gestionó 3.782 peticiones ciudadanas, con una tasa promedio de respuesta oportuna del 94%, superando la meta establecida. La ausencia de métricas específicas no permite cuantificar el incremento de peticiones reiterativas. Se recomienda establecer un indicador para su medición para poder hacer seguimiento y tomar medidas como respuestas preforma. Se recomienda mantener el sistema interno de alertas y seguimiento mediante mesas de trabajo, complementado con reportes quincenales que permitan identificar casos críticos. Además, priorizar áreas con mayor volumen de solicitudes, y reforzar la capacitación del personal en lenguaje claro, habilidades blandas y normativas (Leyes 1755/15 y 1952/19), promoviendo mejoras sostenidas en calidad, oportunidad y calidez del servicio.

## Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE

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

---

Durante el primer semestre de 2025, la SDDE produjo 127 piezas institucionales y más de 600 publicaciones mensuales en redes sociales, sobre temas como empleabilidad, emprendimiento y derechos ciudadanos. El alcance digital superó los 41 millones de impactos, con un crecimiento de seguidores del 14,8% (de 249.350 a 286.200). Las interacciones mensuales oscilaron entre 32.000 y 73.000. Aunque la mayoría de piezas usan lenguaje claro y recursos inclusivos se debe continuar trabajando en la aplicación transversal de estándares de accesibilidad para el cumplimiento total de la Ley 1618 de 2013. Se recomienda reconocer formalmente las redes sociales como canal complementario de atención, implementar un protocolo de respuesta con trazabilidad, fortalecer la accesibilidad en piezas digitales, y usar datos de interacción ciudadana para retroalimentar la estrategia de comunicación. Esto permitirá fortalecer el vínculo Estado-ciudadanía con enfoque diferencial y transparencia.

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

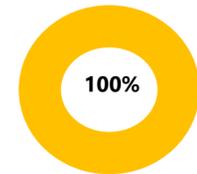
---

Leonel Hernando Nieto Bernal, correo lnieto@desarrolloeconomico.gov.co, cel3132201312

## Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE

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



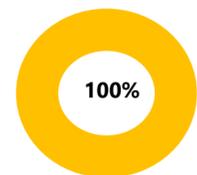
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

---

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico elaboró 127 piezas comunicativas —entre noticias, artículos, banners, landings, micrositios y videos— con una producción activa en redes sociales que alcanzó 2.931 publicaciones hasta mayo. Estas acciones lograron un alcance acumulado de más de 31 millones de impactos, con un promedio mensual de 6,2 millones, 49.316 interacciones y 586 publicaciones. La comunidad digital creció un 10 %, pasando de 249.350 a 282.431 seguidores. Aunque la mayoría de las piezas incorporan lenguaje claro y elementos inclusivos, no se evidencia una aplicación transversal de estándares de accesibilidad, por lo que se debe continuar trabajando para cumplir totalmente con la Ley 1618 de 2013. El Defensor del Ciudadano recomendó fortalecer la divulgación de derechos y deberes, promoviendo una pieza específica que visibilice canales de atención y fomente el ejercicio responsable de la ciudadanía.

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

---

Durante el primer semestre de 2025, se realizaron dos sesiones de sensibilización en servicio a la ciudadanía, enfocadas en derecho de petición y atención al usuario, cumpliendo con el 100% de las capacitaciones programadas. Como mejora, se recomienda aumentar la frecuencia de las jornadas e incrementar el número de sesiones, especializando progresivamente los contenidos según las necesidades reales de atención al ciudadano. Se sugiere diseñar temáticas específicas para áreas clave como atención al usuario y soporte técnico, e incorporar a los directivos para reforzar el compromiso institucional. Asimismo, se plantea aplicar evaluaciones a los tres meses para medir su impacto en la reducción de quejas y la mejora de la satisfacción. Finalmente, se recomienda combinar formatos virtuales y presenciales para optimizar cobertura, asegurar mayor participación y garantizar un uso eficiente de los recursos disponibles.

## Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE

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

Durante el primer semestre de 2025, la entidad participó activamente en el ciclo de formación liderado por la Secretaría General sobre servicio a la ciudadanía y el sistema "Bogotá Te Escucha". Para fortalecer este proceso, se sugiere aumentar la frecuencia de las sesiones a una periodicidad trimestral, diversificar los contenidos según las necesidades de áreas como soporte técnico y orientación al ciudadano, e incluir a directivos para afianzar su compromiso. Se recomienda además aplicar encuestas breves al finalizar cada sesión para evaluar la utilidad del contenido, y monitorear indicadores de atención ciudadana en el mes siguiente. Para ampliar el alcance, se propone combinar sesiones presenciales con cápsulas digitales o encuentros periódicos en el espacio donde funciona atención al ciudadano, promoviendo el acceso equitativo al conocimiento y el uso eficiente de los recursos.

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 segundo trimestre de 2025, la SDDE reportó como canales activos: atención presencial, telefónica, correo institucional, redes sociales, línea 195, Bogotá Te Escucha, ChatBot, página web y sistema PQRS. Sin embargo, el informe de atención al ciudadano solo presenta datos para dos canales: presencial (1.749 turnos, 56,14% atendidos) y telefónico (2.650 llamadas, 45% respondidas), lo que limita la evaluación integral. Se recomienda consolidar indicadores de todos los canales en un tablero único con métricas como tiempos de espera, tasas de respuesta y perfil de usuarios. Las redes sociales deben entenderse como sensor de necesidades, termómetro de percepción y canal activo de atención ciudadana. Si se articulan con PQRS y el Modelo de Relacionamiento, permiten anticipar demandas, mejorar la calidad del servicio y generar confianza. También se sugiere capacitar al personal y fortalecer la trazabilidad de la atención multicanal.

## Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE

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

### Lineamiento 2



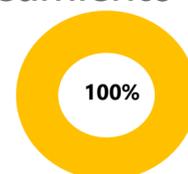
### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

---

Durante 2025, la entidad avanzó en la estrategia de digitalización y virtualización de servicios liderada por la Subdirección de Empleo y Formación. A diferencia de otras entidades, la SDDE no gestiona un volumen alto de trámites formales, sino servicios asociados a programas, por lo que a la fecha solo se reporta una OPA activa en el SUI: "Colocación de empleo en Bogotá D.C.". En el marco de la línea tecnológica, se ha logrado una ejecución del 50% en el desarrollo de herramientas como el chatbot, mientras que el voicebot se encuentra en fase de implementación. Estos avances fortalecen la interacción digital con la ciudadanía. Se recomienda continuar priorizando la digitalización de servicios de mayor demanda, cerrar brechas normativas y tecnológicas, y consolidar la trazabilidad a través de reportes periódicos de avance que permitan evaluar impacto y orientar mejoras en el acceso ciudadano.

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 Defensor de la Ciudadanía participó activamente en las dos sesiones de la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño, instaladas conforme al cronograma institucional. En la primera sesión se abordó la presentación y aprobación del reglamento de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, así como la socialización de las recomendaciones del informe del segundo semestre de 2024 y la definición de acciones para la ruta estratégica. En la segunda sesión se revisaron los compromisos previos, se presentó el sistema de información para el análisis de encuestas de satisfacción y PQRS, y la matriz de mapeo de necesidades. Estas instancias fortalecen la articulación institucional para implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento, por lo cual se recomienda mantener su periodicidad, asegurar participación activa de todas las áreas y consolidar un sistema de seguimiento a los compromisos adoptados.

## Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE

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

---

El suscrito fue invitado, en calidad de Defensor del Ciudadano, a la sesión virtual de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el 29 de mayo de 2025, conforme a lo previsto en el Documento con orientaciones para la elaboración de los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía (primer semestre de 2025). En dicha sesión se abordaron lineamientos para fortalecer la participación de las Defensorías en la implementación del Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se presentaron orientaciones clave sobre el reporte de avances en promesas de servicio, mejora de canales de atención, accesibilidad y mecanismos de evaluación. Esta participación permite alinear el rol del Defensor con las estrategias distritales y articular recomendaciones con enfoque territorial e intersectorial. Se recomienda continuar esta articulación y documentar los compromisos adquiridos en este espacio.