

1

Reporte Año 2025 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

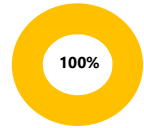
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico -
SDDE



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

El Plan de Acción de la PPDSC de la SDDE reporta cumplimiento del 100 % en productos como la adopción del Manual de Servicio, conexión con Bogotá Te Escucha, cualificación en atención inclusiva y la adecuación de puntos de atención a la ciudadanía. El producto 3.1.2, (atención de PQRS) presenta un desempeño satisfactorio, con resultados mensuales entre el 89 % y el 96 % durante el 2 semestre de 2025, lo que evidencia una tendencia positiva según la medición de la Dirección Distrital de Calidad. En los planes de acción 2025 se priorizan acciones como encuestas de percepción, informes mensuales, ajustes normativos y jornadas de formación, orientadas a fortalecer la experiencia ciudadana y la gestión institucional. Se recomienda reforzar acciones preventivas para el cumplimiento oportuno de los términos legales, exigir respuestas de fondo claras y completas, garantizar traslados efectivos por competencia, optimizar el uso de los sistemas Bogotá Te Escucha y GESDOC, e incorporar en los informes mensuales un análisis de riesgos para los derechos del ciudadano que apoye la toma de decisiones de la alta dirección.

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 incorpora iniciativas como el análisis de actores, el diagnóstico participativo y mecanismos de evaluación ciudadana. Al 31 de diciembre de 2025 se reporta avance en la totalidad de las 49 acciones programadas, con un cumplimiento del 88 %, según el informe de la Oficina de Planeación GESDOC 2026IE0001718. Así mismo, se ha realizado seguimiento permanente a estas acciones en el marco de las MTR, espacios en los cuales se han presentado las recomendaciones correspondientes. La herramienta facilita la trazabilidad del modelo de relacionamiento y alinea la gestión institucional con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Se recomienda mantener reportes periódicos y fortalecer el seguimiento entre dependencias para 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 2025, el Defensor del Ciudadano consultó sobre los recursos del Modelo de Relacionamiento y el PTEP. La Oficina Asesora de Planeación (oficios 2025IE0000611 y 2025IE0007591) informó que no existen partidas presupuestales específicas, dado que su ejecución se realiza con el SIG y personal de planta, por lo cual el reporte presupuestal se registra como N/A. Esta situación dificulta la trazabilidad y el seguimiento, y limita la innovación en la atención ciudadana. Se recomienda asignar recursos específicos en futuras vigencias, acompañados de indicadores de resultado y lineamientos claros de planeación y seguimiento presupuestal, para fortalecer 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 logrado avances relevantes en la implementación del enfoque de lenguaje claro, superando la meta del 86 % en los criterios de calidad y cumpliendo el 100 % de las capacitaciones programadas, lo que ha fortalecido la comprensión institucional sobre lenguaje accesible y enfoques basados en derechos. Se recomienda consolidar y reportar de manera sistemática los instrumentos, prácticas y acciones asociadas al lenguaje claro, inclusivo e incluyente, precisando su alcance y resultados, así como fortalecer su incorporación progresiva en trámites, OPA y consultas de acceso a la información. Adicionalmente, se sugiere avanzar en la implementación de protocolos formales de accesibilidad y enfoque diferencial, mantener procesos de capacitación continua e incorporar mecanismos de retroalimentación ciudadana que permitan mejorar las prácticas institucionales y fortalecer la equidad, la transparencia y el servicio centrado en el ciudadano.

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



100%

Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Defensoría del Ciudadano recomendó adoptar un procedimiento específico para la gestión de denuncias que garantice trazabilidad, confidencialidad y protección al denunciante. Actualmente, la entidad no cuenta con un procedimiento formal, aunque ha avanzado en el monitoreo del canal de denuncias conforme a la metodología de la Secretaría de Transparencia (art. 76 de la Ley 1474 de 2011) y en la revisión de los procedimientos de transparencia activa según el Decreto 1122 de 2024. De acuerdo con el oficio 2025IE0007591, existen lineamientos generales como los procedimientos AC-P1, ACP2, ACP3 y el Manual de Gestión de Peticiones, los cuales no sustituyen un protocolo específico. Esta ausencia impide contar con indicadores sobre número, tipo y tiempos de atención de las denuncias. Se recomienda estandarizar los canales, digitalizar su gestión en plataformas seguras, definir controles de acceso, incorporar medidas de no represalia, asegurar la trazabilidad mediante indicadores y capacitar a los funcionarios responsables de la atención de denuncias.

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



100%

Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad gestionó 3.424 peticiones, alcanzando una tasa promedio de calidad en las respuestas del 93%, superior a la meta institucional. Sin embargo, la ausencia de métricas específicas impide cuantificar el comportamiento de las peticiones reiterativas, por lo que se recomienda definir un indicador para su medición y seguimiento, así como evaluar la implementación de respuestas tipo en los casos procedentes. Se sugiere fortalecer el sistema interno de alertas y seguimiento mediante mesas de trabajo y reportes quincenales que faciliten la identificación de casos críticos, priorizando las áreas con mayor volumen de solicitudes. Asimismo, se recomienda reforzar la capacitación del personal en lenguaje claro, habilidades blandas y actualización normativa (Leyes 1755 de 2015 y 1952 de 2019). La Defensoría realizó seguimiento a los informes publicados en la página institucional (<https://desarrolloeconomico.gov.co/informe-pqr-denuncias-solicitudes/>) y en el aplicativo Bogotá Te Escucha, e identificó la necesidad de fortalecer el enfoque de atención diferencial y la medición de la satisfacción ciudadana.

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 segundo semestre de 2025, la Oficina Asesora de Comunicaciones produjo 236 piezas de comunicación institucional y realizó 5.500 publicaciones en redes sociales, alcanzando un promedio mensual superior a 21 millones de usuarios, cerca de 91.000 interacciones mensuales, y una comunidad digital acumulada de 980.361 usuarios, con un crecimiento del 22,6 % en el periodo. El sitio web institucional registró 547.815 usuarios únicos, más de 1,1 millones de vistas de página y 3,3 millones de actividades, con predominio del tráfico orgánico y directo, y contenidos enfocados principalmente en empleo, formación y financiación, evidenciando alineación con la demanda ciudadana. Se aplicaron criterios de accesibilidad y lenguaje claro en las piezas divulgadas. Como recomendaciones, se sugiere reconocer formalmente las redes sociales como canal complementario de atención, implementar un protocolo de respuesta con trazabilidad, fortalecer la accesibilidad en las piezas digitales y utilizar los datos de interacción ciudadana para retroalimentar la estrategia de comunicación, complementando las métricas de alcance con indicadores de impacto y satisfacción, lo cual 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



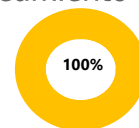
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Leonel Hernando Nieto Bernal; Correo: lnieto@desarrolloeconomico.gov.co y
defensordelciudadano@desarrolloeconomico.gov.co, cel 3132201312

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



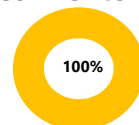
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad implementó una estrategia de comunicación institucional orientada a la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana, mediante la producción de 236 piezas comunicativas y la publicación de 5.500 contenidos en redes sociales. Esta estrategia alcanzó un promedio mensual de 21.341.438 usuarios y 91.418 interacciones, consolidando una comunidad digital de 980.361 usuarios. En el sitio web institucional se registraron 547.815 usuarios únicos, más de 1,1 millones de visualizaciones y 3,3 millones de eventos, con predominio del tráfico orgánico y directo. Los contenidos incorporaron criterios de lenguaje claro y accesibilidad conforme a la normativa vigente. No obstante, si bien la mayoría de las piezas incluyen elementos de lenguaje claro e inclusión, no se evidencia una aplicación transversal de los estándares de accesibilidad, por lo que se recomienda continuar fortaleciendo su implementación para dar pleno cumplimiento a la Ley 1618 de 2013.

En este contexto, el Defensor del Ciudadano recomendó reforzar la divulgación de derechos y deberes mediante una pieza específica que visibilice los canales de atención y promueva el ejercicio informado y responsable de la ciudadanía, garantizando el acceso efectivo a la información.

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 segundo semestre de 2025 se realizaron dos jornadas de sensibilización en servicio a la ciudadanía, enfocadas en derecho de petición y atención al usuario, cumpliendo el 100 % de las capacitaciones programadas. Se recomienda mantener y aumentar la frecuencia de estas jornadas, así como ampliar progresivamente los temas abordados de acuerdo con las necesidades reales de atención ciudadana. Asimismo, se sugiere diseñar contenidos específicos para áreas estratégicas como atención al usuario y soporte técnico, e involucrar a los directivos para fortalecer el compromiso institucional. Adicionalmente, se recomienda implementar evaluaciones que permitan medir el impacto de las capacitaciones en la reducción de quejas y en la mejora de la satisfacción ciudadana. Finalmente, se propone optimizar el uso de los recursos disponibles mediante la combinación de formatos virtuales y presenciales, con el fin de ampliar la cobertura, asegurar una mayor participación y generar valor agregado en la prestación del servicio. 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.

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". En este marco, la SDDE hizo parte del proceso de cualificación ciudadana, obteniendo la certificación como Cuidadores de Confianza, orientada al fortalecimiento de la cultura del cuidado, la transparencia y la calidad en la atención. Con el fin de ampliar el alcance de estas iniciativas, se propone combinar sesiones presenciales con cápsulas digitales o encuentros periódicos en los espacios de atención a la ciudadanía, promoviendo el acceso equitativo al conocimiento y el uso eficiente de los recursos. Finalmente, se recomienda continuar participando de manera activa en este tipo de procesos formativos.

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

En cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano, se analizó el desempeño de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el segundo semestre de 2025, con base en los reportes de la Dirección de Gestión Corporativa y en el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. El análisis evidenció un bajo nivel de atención en los canales presencial (17,8 %) y telefónico (53,82 %), altas tasas de cancelación y abandono, y un número significativo de llamadas no contestadas, lo que sugiere debilidades operativas, uso inadecuado del sistema Digiturno y concentración de la carga telefónica en pocas extensiones. En contraste, el nivel de servicio presencial mostró tiempos de atención adecuados. Ante este panorama, la Defensoría del Ciudadano recomendó optimizar el uso y supervisión de los sistemas de atención, redistribuir la carga telefónica, fortalecer la infraestructura tecnológica, avanzar en acciones de comunicación institucional sobre canales y derechos de la ciudadanía, y realizar jornadas de sensibilización interna, con el fin de mejorar la experiencia ciudadana y garantizar un acceso efectivo a los servicios institucionales.

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 de manera progresiva en la estrategia de digitalización y virtualización de servicios liderada por la Subdirección de Empleo y Formación, orientada a fortalecer la interacción digital con la ciudadanía. Dado que la SDDE gestiona principalmente servicios asociados a programas y no un volumen significativo de trámites formales, la oferta registrada en el SUIT se concentra en la colocación de empleo en Bogotá D. C. En el componente tecnológico, se evidencian avances en el desarrollo e implementación de herramientas de atención automatizada, que contribuyen a mejorar la experiencia del usuario y optimizar los procesos de atención. Se recomienda continuar priorizando la digitalización de los servicios de mayor demanda, cerrar brechas normativas y tecnológicas, y fortalecer la trazabilidad mediante reportes periódicos que permitan evaluar el 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, que se llevaron a cabo en el segundo semestre de 2025.

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 Defensor del Ciudadano participó activamente en las sesiones ordinaria y extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocadas por la Secretaría General. En el desarrollo de dichas sesiones se abordaron asuntos relacionados con el seguimiento a la gestión institucional, el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, los avances en herramientas y portales de atención, la implementación del programa Cuidadores de la Confianza, la socialización de lineamientos y protocolos de servicio, la revisión de resultados de gestión y desempeño institucional, así como la definición de apuestas estratégicas orientadas a la mejora continua y a la garantía de la equidad en la prestación de los servicios públicos.