



INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Secretaría de Integración Social



Defensor de la
Ciudadanía

Tu problema, nuestra solución



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

●

INFORME SEMESTRAL 2019

●



Defensor de la
Ciudadanía

Tu problema, nuestra solución



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL



PLAN DE ACCION

Fortalecer la divulgación de la campaña comunicativa recurrente para reforzar el acercamiento de los ciudadanos (se da inicio a la campaña el 13 de marzo)



Fortalecimiento y articulación en el trabajo en equipos de los responsables de la implementación del modelo de servicios de atención a la ciudadanía de acuerdo a la virtud de lo contemplado en el Art. 15 del Decreto 197/2014

Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Publica Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS. En virtud al Decreto 197/2014



Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la Defensor de la Ciudadanía.

CAMPAÑA PUBLICITARIA



VIDEO DIVULGACION DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA



DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
de la Secretaría Distrital de Integración Social

Ingresa aquí
y mira el video

Nos comprometemos contigo
garantizando y protegiendo tus derechos.

Defensor de la
Ciudadanía
Tu problema, nuestra solución

Alcaldía de Bogotá

<http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>

v.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania

Menú

- Inicio
- Puntos de atención
- Trámites y servicios
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
- Defensor de la ciudadanía
- Informes

Defensor de la Ciudadanía

El Doctor **Marco Antonio Machado Blandón** Defensor de la Ciudadanía; representa la figura creada por el Gobierno Distrital, que se adopta en la Secretaría de Integración Social (SDIS) por medio de la [resolución 2266 de 2016](#). A través de Ella se busca la efectiva protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas que hacen uso de los servicios prestados por esta Entidad. Dicha protección se traduce en la solución que el (la) Defensor realice de las controversias (no judiciales) que puedan originarse entre los (as) ciudadanos(as) y la SDIS por la prestación de un determinado servicio.

Linea: 3 80 83 30 - Ext: 32302 | defensordelaciudadania@sdis.gov.co



*Haga clic sobre la imagen

Documentos:

Plan de acción 2016

Informes de Gestión: 1er Sem
2do Sem

Normalidad

Bogotá te Escucha

SDQS: Sistema Distrital de quejas y soluciones

<http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL



DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
de la Secretaría Distrital de Integración Social

■ **Acude Si:**

- Consideras que te han atendido de forma **displicente** o **incorrecta**.
- No te han dado **respuesta oportuna** a tu requerimiento.

Nos comprometemos contigo **garantizando** y **protegiendo** tus derechos.

■ **Tus sugerencias e inquietudes** nos ayudarán a mejorar nuestros servicios.

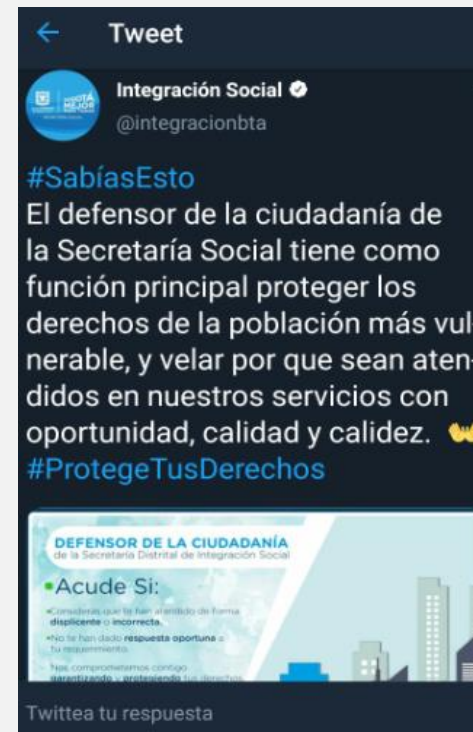
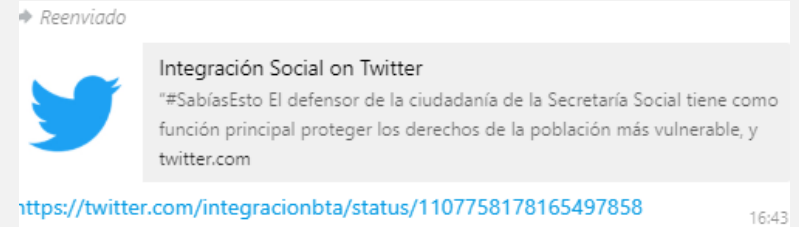
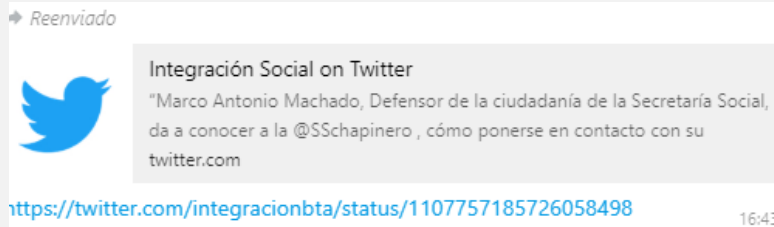
CONTÁCTATE

3808330 ext. 32302
defensordelaciudadania@sdis.gov.co
Presencial: Cra 7#32-12 Piso 17
'Bogotá te escucha' SQDS 195

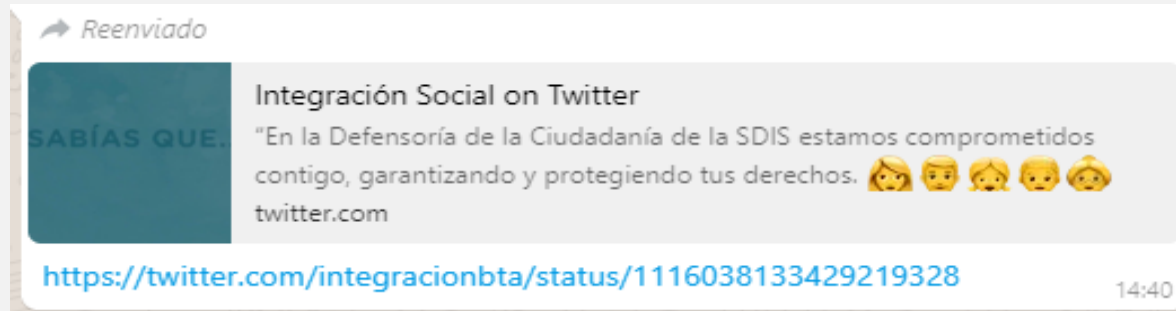
 Defensor de la
Ciudadanía
Tu problema, nuestra solución

Alcaldía de Bogotá

REDES SOCIALES



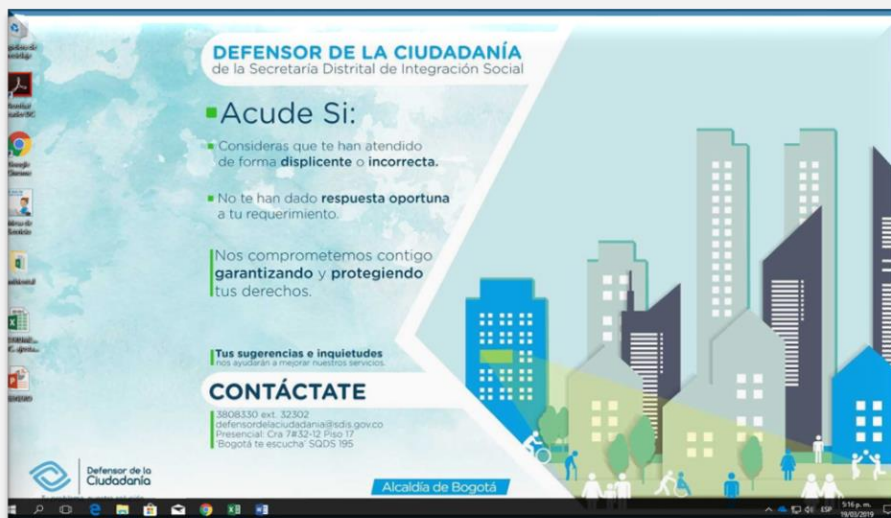
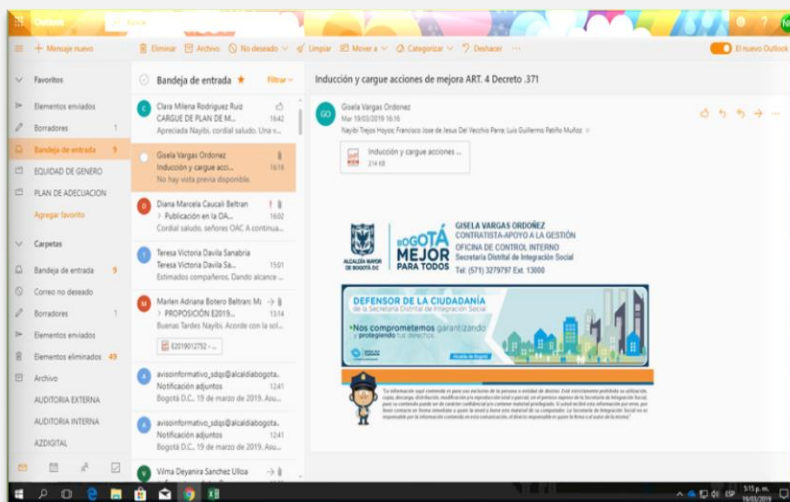
REDES SOCIALES







PIEZAS PUBLICITARIAS



SOCIALIZACIONES SUBDIRECCIONES LOCALES



Defensor de la
Ciudadanía

Tu problema, nuestra solución

SOCIALIZACIONES



CHAPINERO



SANTAFÉ -CANDELARIA



PUENTE ARANDA



KENNEDY



TUNJUELITO



BOSA

ATENCION PRESENCIAL



Defensor de la
Ciudadanía

Tu problema, nuestra solución



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

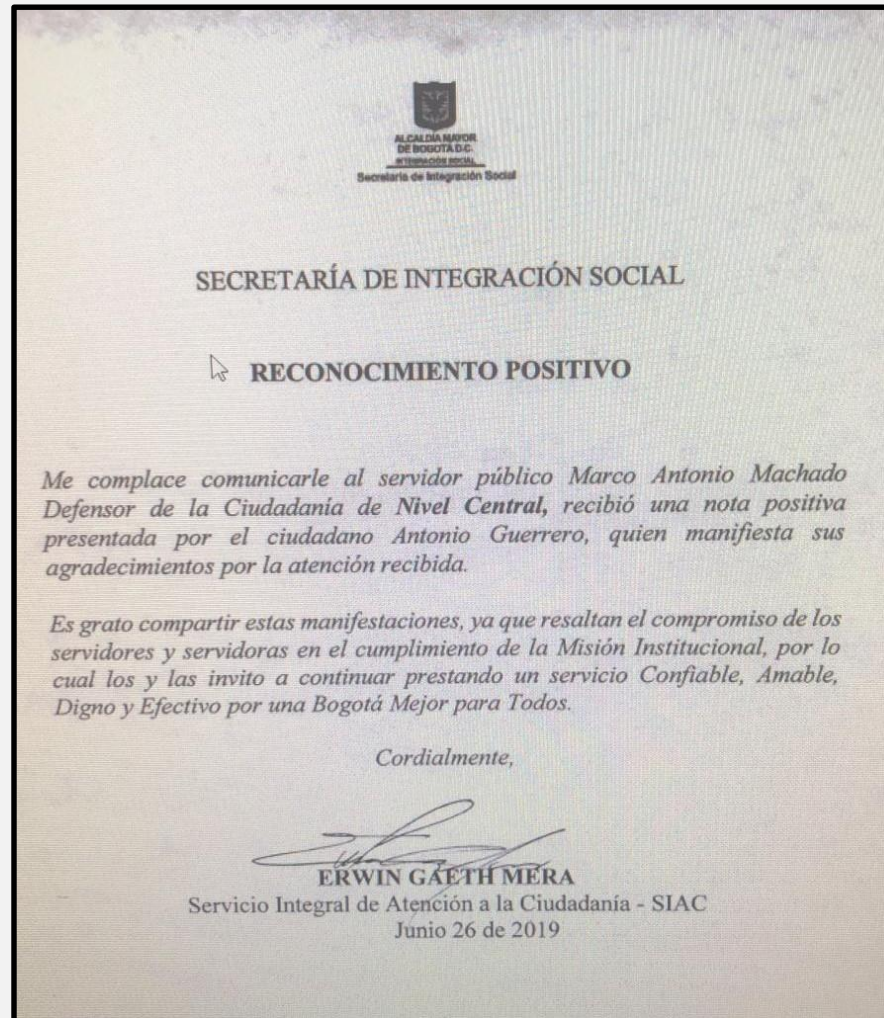
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

ATENCIÓN CIUDADANOS SANTA FE - CANDELARIA



RECONOCIMIENTO POSITIVO POR CIUDADANO



●

PETICIONES CIUDADANOS

●



Defensor de la
Ciudadanía

Tu problema, nuestra solución

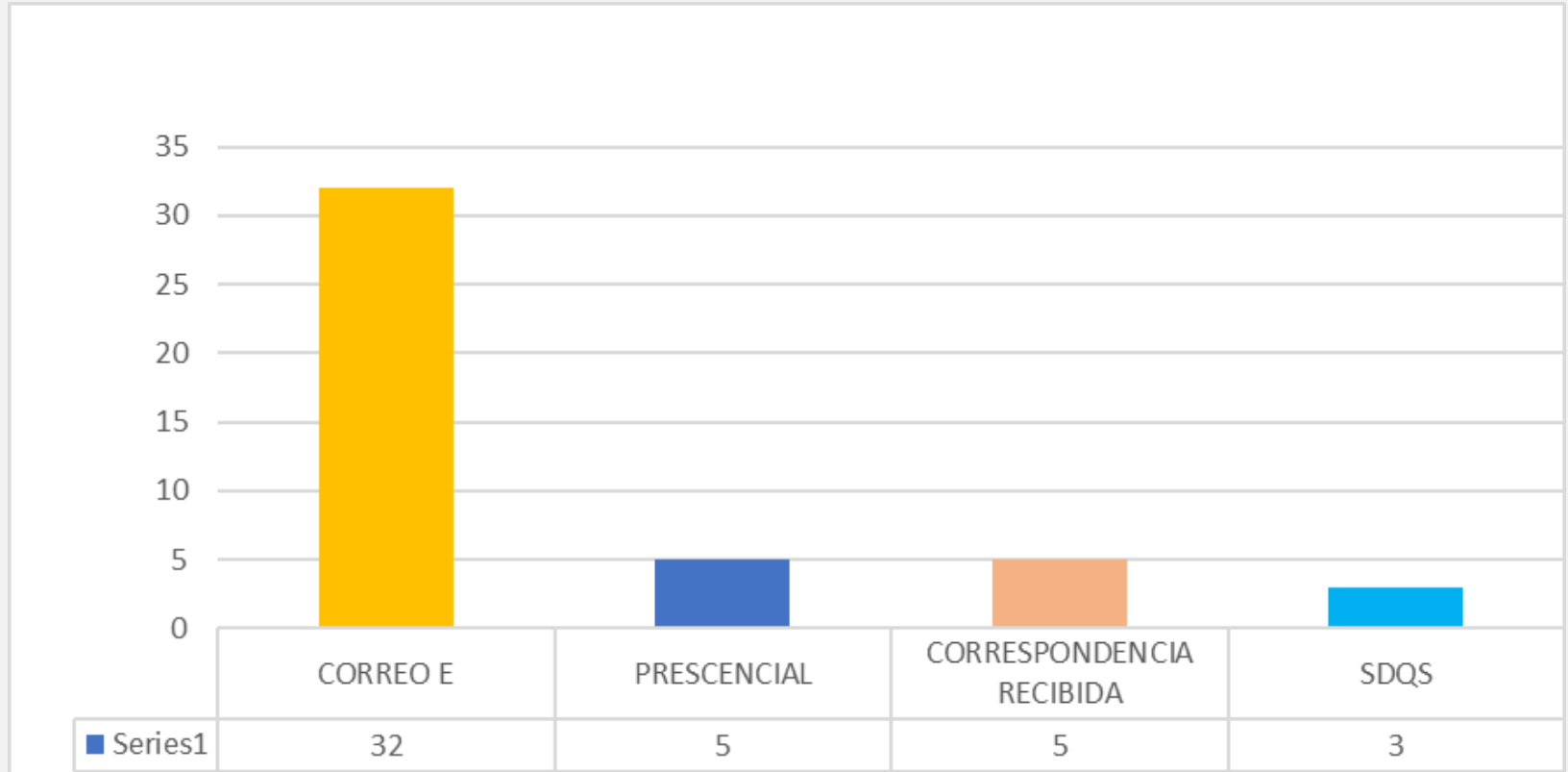


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

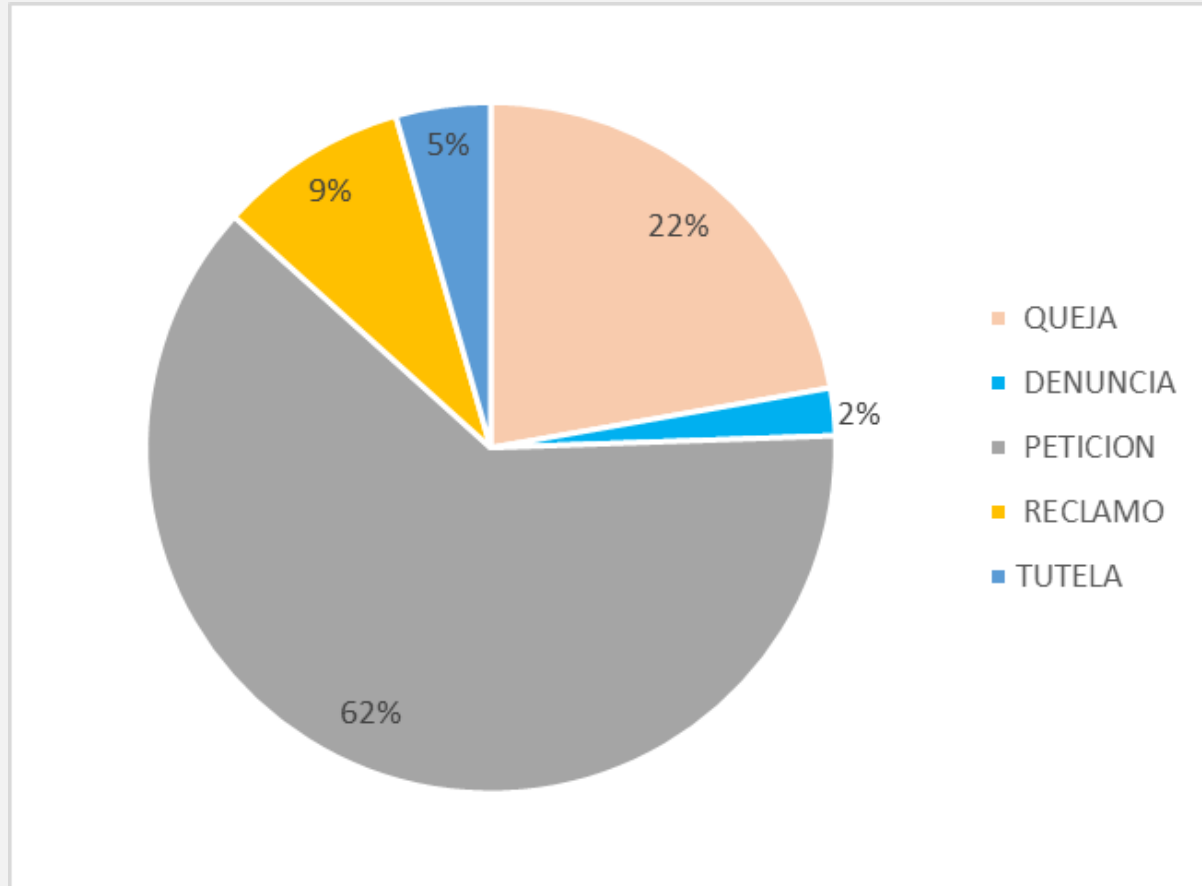
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

CANAL DE COMUNICACIÓN

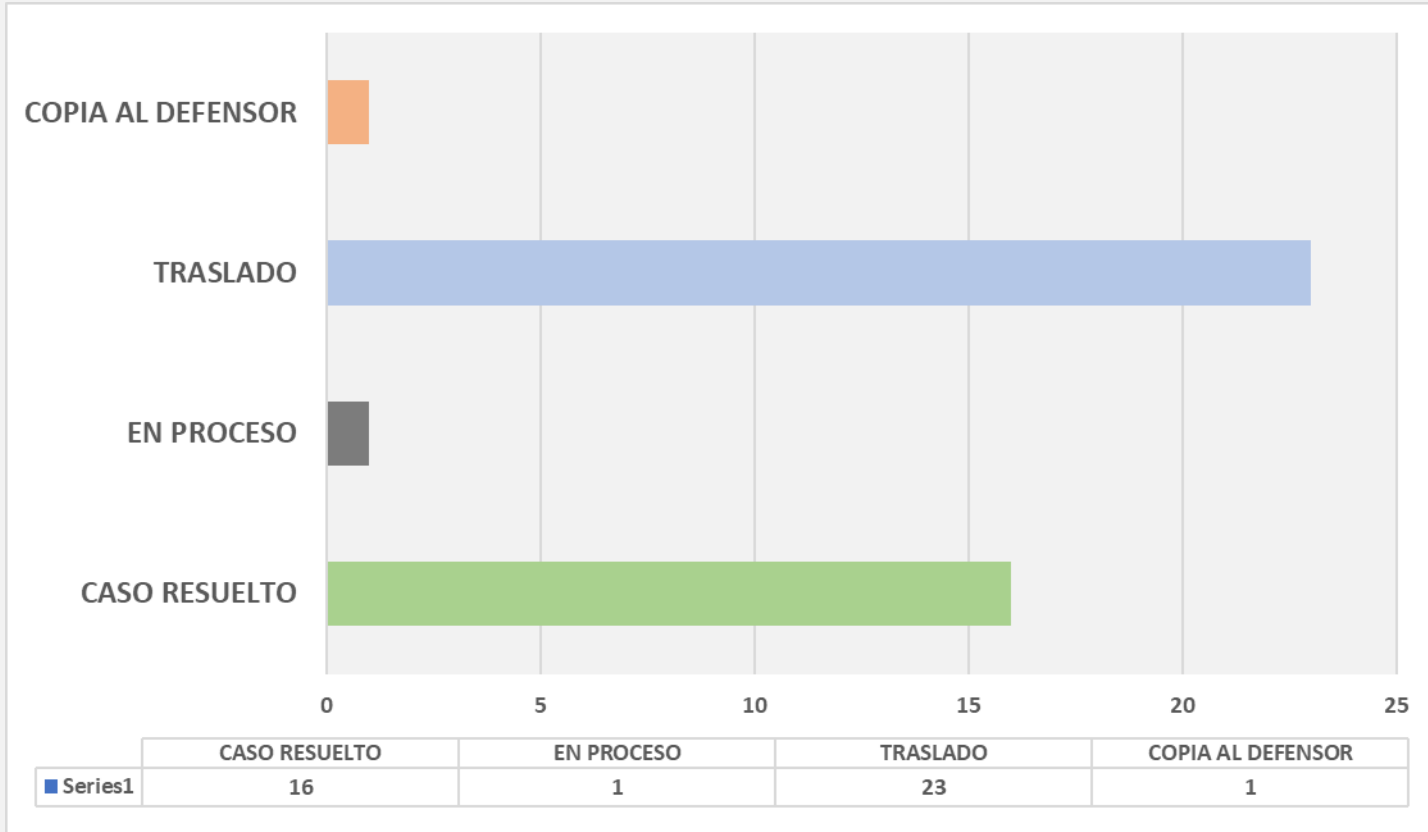


TIPO DE REQUERIMIENTO

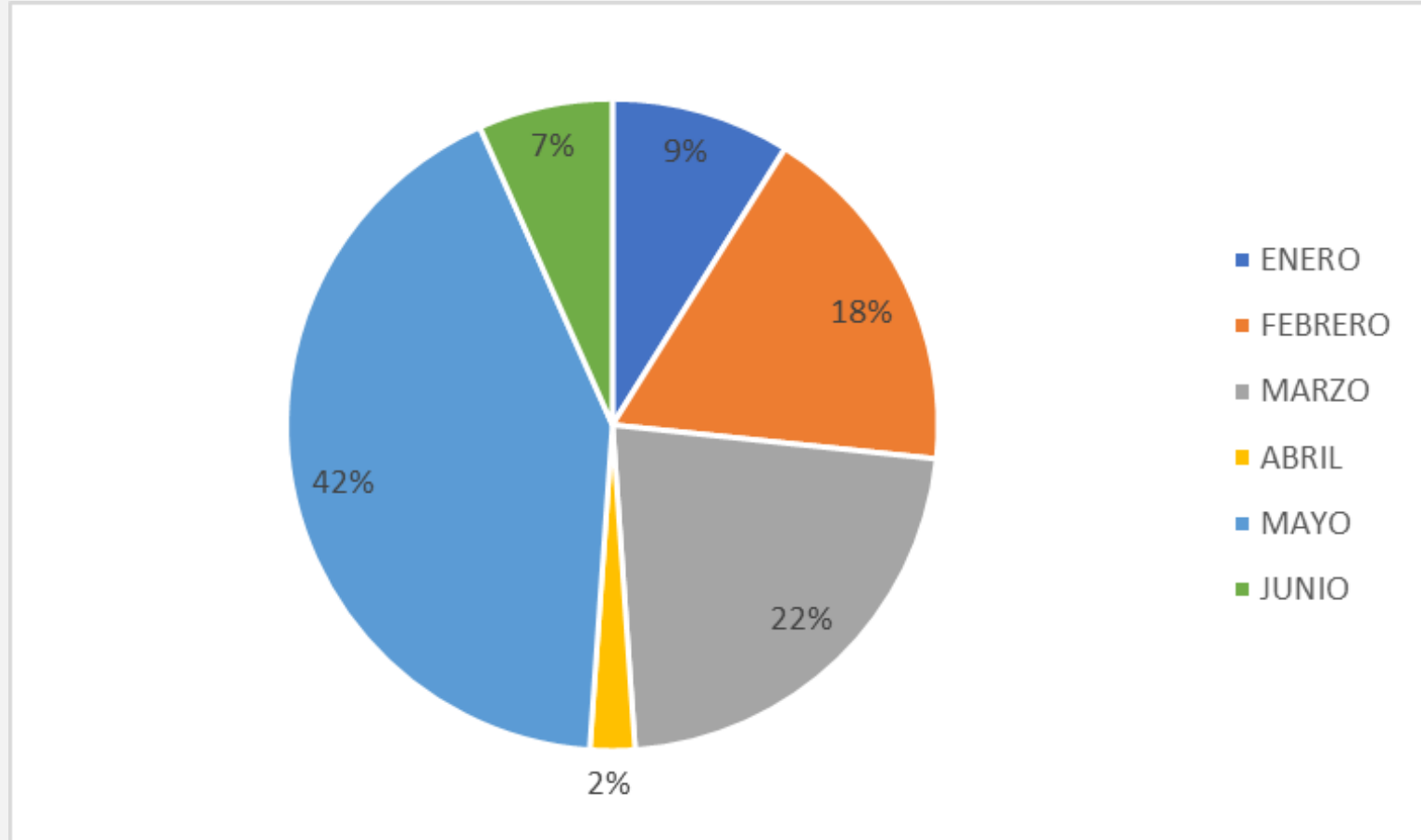




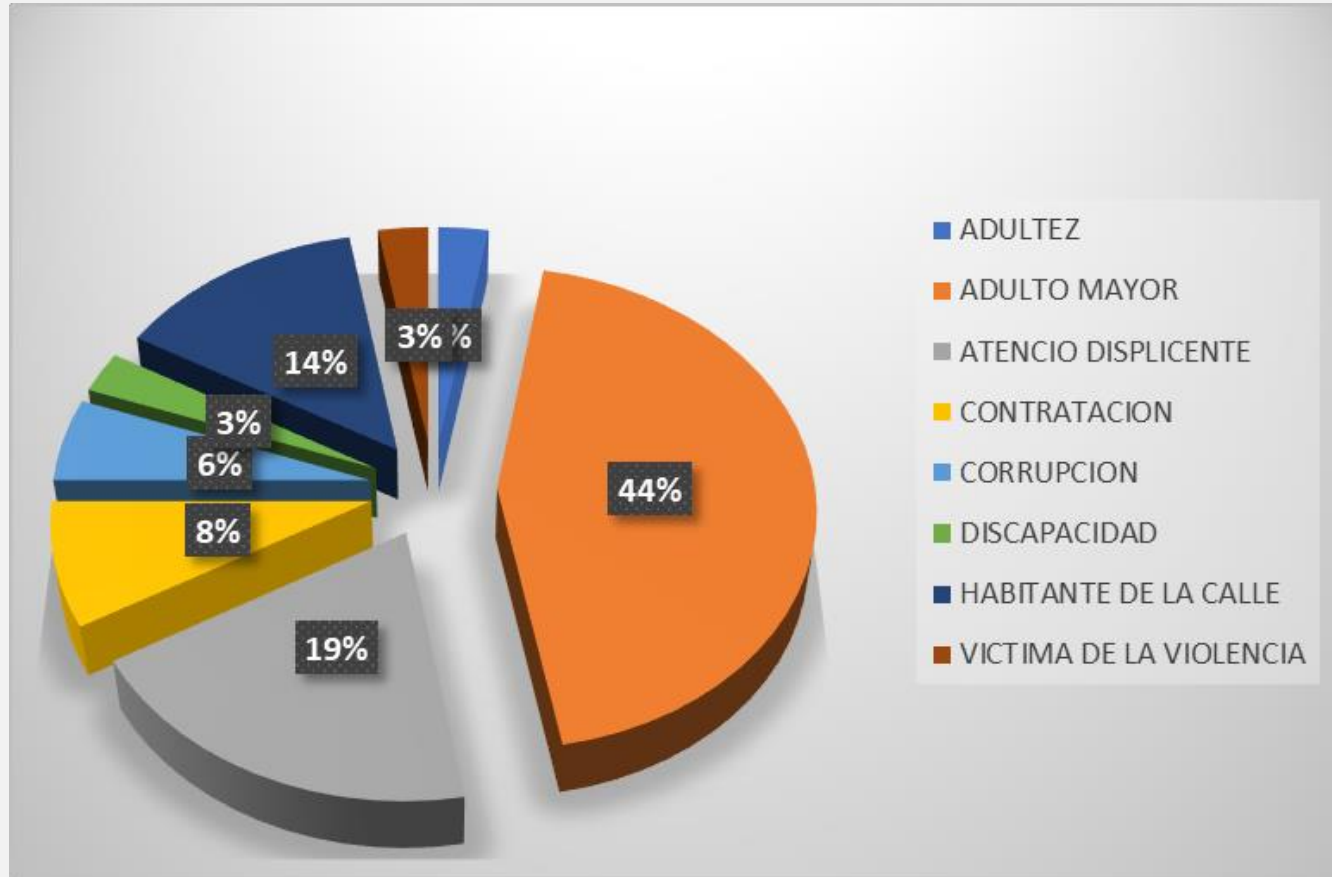
DIRECCIONAMIENTO



MESES DE ATENCIÓN



TIPOLOGIA



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Se requiere dejar más información a través de las carteleras en las subdirecciones locales y en las comisarías de familia.
- Generar más acciones de interacción con la ciudadanía a través de la página web
- Crear una ruta del defensor de la ciudadanía a fin de establecer los lineamientos de los cuales conoce y protege los derechos el defensor
- Incluir los formatos de atención del defensor de la ciudadanía en los procesos documentales de la Secretaría de Integración Social.
- Capacitación al equipo de trabajo del Defensor de la Ciudadanía



DEFENSOR DEL
CIUDADANO

DE LA SECRETARÍA
DISTRITAL DE INTEGRACION

SOCIAL

GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL