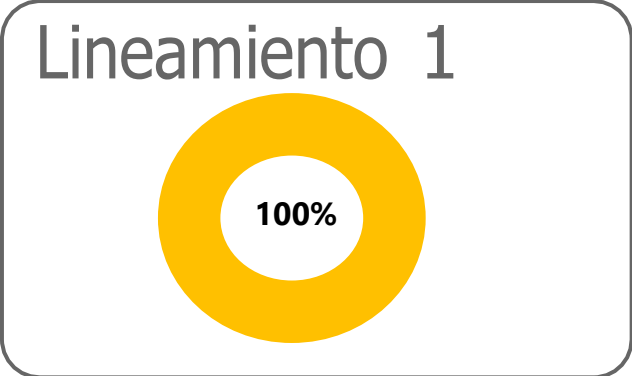


Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez
y la Juventud - IDIPRON



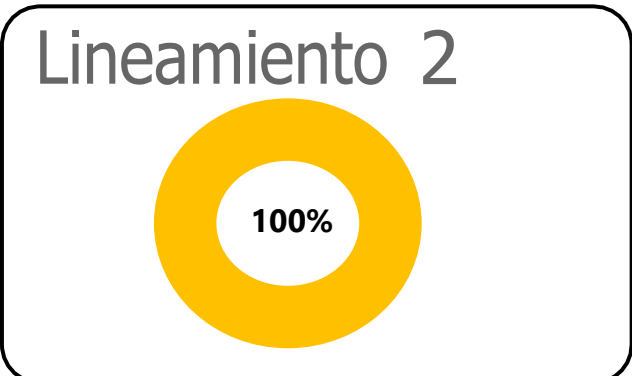
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

"Durante el segundo semestre de 2025, el proceso de Servicio a la Ciudadanía fortaleció la atención presencial, en línea con el objetivo estratégico institucional y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Se midió la pregunta "¿En general, cómo califica el servicio?" de la encuesta de percepción, obteniéndose un promedio de 4 entre julio y diciembre, lo que evidencia una percepción favorable y estable del servicio. Este resultado refleja la continuidad en la calidad y oportunidad de la atención, de acuerdo con los lineamientos del Manual de Atención a la Ciudadanía E-SCI-MA-001 y el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital."

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

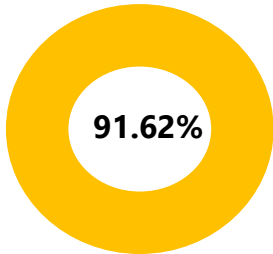


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

"1.Con corte al 30 de diciembre de 2025, la entidad cuenta con la caracterización de los grupos de valor que acceden a sus trámites y servicios, cumpliendo en un 100% con este producto. Se asistió a las capacitaciones programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá respecto al Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, de la siguiente manera:
2. 22 de julio - Operación del Modelo Distrital de Relacionamiento integran con la ciudadanía.
3. 27 de agosto - Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor
4. 24 de septiembre - Gestión del conocimiento y la innovación en el servicio a la Ciudadanía."
"

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

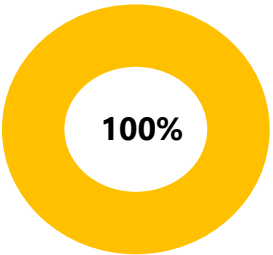


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Monto asignado para la vigencia 2025: \$198.057.720.
Monto ejecutado con corte al 30 de diciembre de 2025: \$181.474.287, lo que representa un 91,62 % de ejecución. El seguimiento presupuestal se registró en una matriz de Excel, en la cual se consolidó el presupuesto asignado y ejecutado por cada una de las políticas que conforman el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Lineamientos."

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1

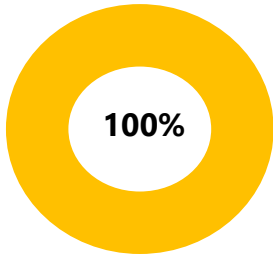


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre, la entidad continuó fortaleciendo la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos en el relacionamiento con la ciudadanía, en atención a las recomendaciones del período anterior.
En este marco, se participó en espacios de capacitación del Modelo Distrital de Relacionamiento integral con la Ciudadanía, con énfasis en la caracterización de la ciudadanía y de los grupos de valor, así como en la formación sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía y los protocolos de atención diferencial para personas mayores, comunidades étnicas y el canal telefónico.
Asistencia capacitación- 27 de agosto - Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor
Adicionalmente, se desarrollaron jornadas internas de seguimiento y retroalimentación lideradas por el equipo de servicio a la ciudadanía, orientadas a la mejora continua de los procesos de atención y al fortalecimiento del uso de los canales de participación ciudadana. Estas acciones contribuyeron a consolidar una comunicación más clara, accesible e incluyente, alineada con el enfoque de derechos."

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

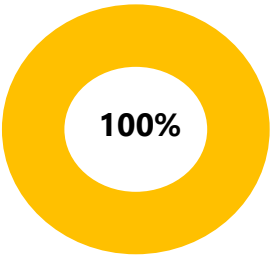


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La entidad realizó el trámite y seguimiento de las denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas mediante los canales institucionales. En este período se recibieron seis (6) requerimientos, de los cuales tres (3) fueron trasladados por no ser de competencia de la entidad y tres (3) fueron gestionados internamente. En atención a la recomendación formulada en el primer semestre, orientada a socializar los canales de atención y los pasos para la interposición de denuncias por posibles actos de corrupción, se desarrollaron acciones de divulgación con enfoque de accesibilidad y derechos. Se elaboró una pieza publicitaria para dar a conocer el código QR dispuesto por el IDIPRON, mediante el cual las personas con discapacidad auditiva y visual pueden acceder a la información publicada en la página web de la entidad. Esta pieza fue socializada el 19 de diciembre de 2025 con funcionarios y contratistas y publicada en la página web institucional."

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

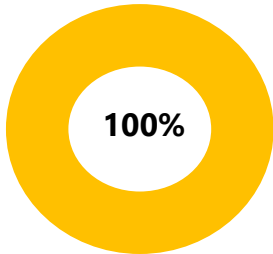


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad gestionó un total de 570 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales, alcanzando una tasa de respuesta oportuna del 99%. A partir del análisis realizado, el Defensor de la Ciudadanía formuló recomendaciones dirigidas a los operadores funcionales del Sistema Bogotá te Escucha de las diferentes dependencias. Asimismo, se emitieron recomendaciones orientadas a fortalecer la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, en aspectos como la oportunidad, claridad, calidez, solución de fondo y el correcto manejo del sistema, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Lo anterior quedó documentado en los informes mensuales de gestión de PQRS."

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

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad registró un total de 570 peticiones ciudadanas, clasificadas así:
Solicitud de acceso a la Información: 72
Consulta: 13
Reclamo: 18
Derecho de petición de interés general: 64
Derecho de petición de interés particular: 311
Queja: 69
Denuncia por actos de corrupción: 6
Sugerencia: 4
Solicitud de copia: 7
Felicitación: 3
Se asistió a las capacitaciones programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá respecto al Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía, de la siguiente manera:
1. 22 de julio - Operación del Modelo Distrital de Relacionamento integran con la ciudadanía.
2. 27 de agosto - Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor

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

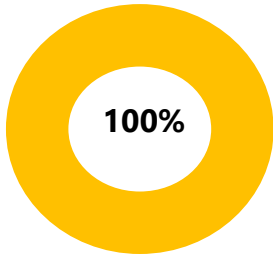


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Harly Rafael Leudo Paz. Correo: defensorciudadano@idipron.gov.co. Teléfono: 57 (601) 7956660

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

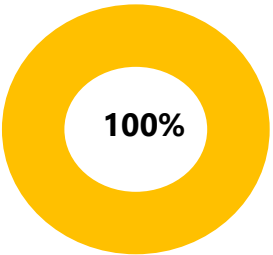


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025, se publicó una pieza publicitaria para difundir el código QR del IDIPRON, que facilita el acceso a la información web para personas con discapacidad auditiva y visual. Se mantiene el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad reportados en el primer semestre, garantizando información inclusiva para todos.

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



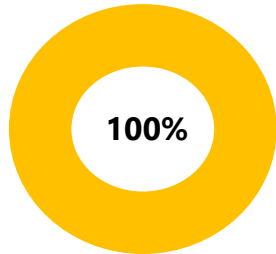
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En el segundo semestre 2025, desde la entidad se participó en las siguientes capacitaciones, charlas y/o eventos relacionados a temáticas de servicio a la ciudadanía:

- 1. Capacitación Jornada de Reinducción Institucional (10 de septiembre).
- 2. Capacitación Entrenamiento para habilidades en el servicio,
- 3. Socialización Nueva versión Manual servicio a la ciudadanía
- 4. Manual servicio a la ciudadanía- Protocolo de atención adulto mayor, comunidad étnica y canal telefónico. (28 de noviembre y 18 de diciembre)

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



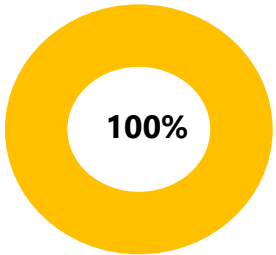
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

"En el segundo semestre 2025, desde la entidad se participó en las siguientes capacitaciones, charlas y/o eventos relacionados a temáticas de servicio a la ciudadanía:

- 1. Capacitación Entrenamiento en Habilidades Para el Servicio, Rutas de Servicio: Vocaciones que Inspiran Confianza: Servir con Sentido y Propósito. El día 26 de septiembre, con la secretaria general- Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 2. Socializar y entrenar a los servidores y colaboradores públicos en las rutas integrales diseñadas para mejorar la atención a problemáticas específicas de la ciudadanía..
- 3. Se participo en capacitaciones de "Cuidadores de la Confianza". certificados 61 personas del IDIPRON"

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

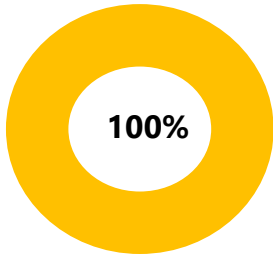
En el segundo semestre de 2025, se elaboró y publicó una pieza publicitaria para dar a conocer los canales de atención del IDIPRON y promover su uso adecuado. La información fue socializada el 29 de diciembre de 2025 con funcionarios y contratistas de la entidad, y publicada en la página web institucional.

Durante este período, se identificaron oportunidades de mejora en los canales de atención con el fin de optimizar la prestación del servicio y garantizar una atención más eficiente y accesible para la ciudadanía.

Con estas acciones, se reporta un cumplimiento del 100 % de la meta para el segundo semestre.

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

Lineamiento 2

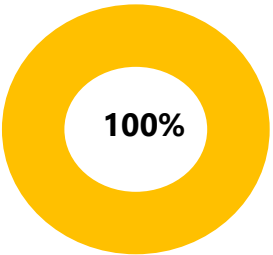


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía realizó seguimiento a la identificación y al cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos. Así mismo, se actualizó la Carta del Trato Digno, la cual fue publicada en la página web de la entidad y se encuentra disponible en cada uno de los puntos de atención de manera física para consulta de los usuarios.

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

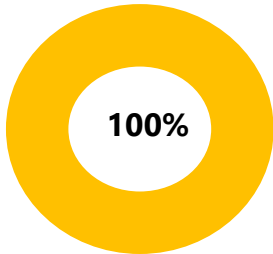


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La participación del Defensor de la Ciudadanía en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño corresponde a una función permanente,

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

Se participó en la sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el día 28 de agosto 2025.
Se participó en la sesión extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el día 11 de diciembre de 2025