

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

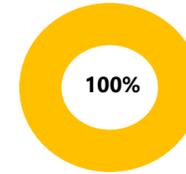
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON



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.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

1. La entidad avanzó en la gestión oportuna de las peticiones ciudadanas, en donde el indicador de oportunidad de respuestas emitidas por la entidad refleja que disminuyó en un 86% el vencimiento de peticiones comparando el primer semestre de la vigencia 2024 con 29 peticiones con gestión extemporánea y 4 en 2025.
2. El 29/04/2025 se llevó a cabo la Rendición de Cuentas (2024), en la cual se presentó un capítulo relacionado a la gestión del proceso Servicio a la Ciudadanía y todo lo relacionado con las peticiones recibidas por el Sistema Bogotá te Escucha, cumpliendo en un 100% de este producto establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
3. Se realizó un listado de las metas y las políticas, planes y estrategias asociadas al cumplimiento del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo se describió el avance respectivo conforme a lo ejecutado en el primer semestre del 2025.

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

Lineamiento 2



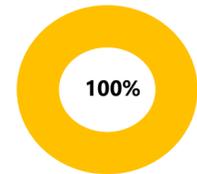
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

1. Con corte al 30 de junio 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.
2. El 4 de marzo de 2025 se reunieron el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, la Líder de Servicio a la Ciudadanía y el líder de Gestión del Conocimiento MIPG del IDIPRON. Asimismo, se contó con la participación virtual de la señora Nubia Santofimio Camacho, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Durante la reunión, se contextualizó y se definió el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.
3. Se asistió a las capacitaciones programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá respecto al Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, de la siguiente manera:
 1. 22 de mayo - Generalidades del relacionamiento con la ciudadanía
 2. 10 de junio - Operación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con 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 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: \$167.738.360 millones COP.

Monto ejecutado con corte al 30 de junio de 2025: \$85.086.747 (45% de ejecución).

Se registró en una matriz de Excel, el presupuesto asignado y ejecutado por cada una de las políticas que conforman el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Lo anterior, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Lineamientos.

Como parte del proceso de mejora continua, se recomendó ajustar las fechas del cronograma de la estrategia de racionalización de trámites, con el fin de fortalecer las dos OPAS (Otros procedimientos administrativos) con las que cuenta la entidad.

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 significativos en la implementación del enfoque de lenguaje claro, incorporándolo en el 80 % de los documentos de servicio a la ciudadanía. El día 19 de junio de 2025, se asistió a la Capacitación de la metodología de lenguaje claro dictada por la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

Como parte de las recomendaciones emitidas, se propuso continuar con el fortalecimiento de competencias en lenguaje claro e incluyente, con el fin de ajustar la documentación de la entidad.

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

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

Durante el primer semestre de 2025, la entidad fortaleció la gestión de denuncias, recibiendo un total de 18 denuncias por actos de corrupción, de las cuales 4 se trasladaron por no competencia, gestionando 14 peticiones la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad. Las 14 peticiones se recibieron mediante la plataforma Bogotá te Escucha.

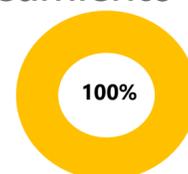
Como parte de las estrategias de mejora, se recomendó: Socializar el próximo semestre los canales de atención y los pasos para interponer una denuncia por posibles actos de corrupción.

Se asistió a las capacitaciones: 1. Lineamientos anti cohecho, Protocolos de denuncia y Protección al Denunciante - INCI

2. Manejo de denuncias por presuntos actos de corrupción - Veeduría Distrital

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

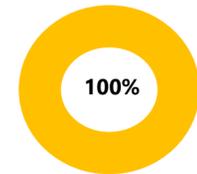
Durante el primer semestre de 2025, la entidad gestionó un total de 701 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales, con una tasa de respuesta oportuna del 99%.

Como resultado del análisis, el Defensor de la ciudadanía formuló recomendaciones dirigidas a los operadores funcionales del Sistema Bogotá te Escucha de las diferentes dependencias. Así mismo, se realizan recomendaciones para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas en cuanto a oportunidad, claridad, calidez, solución de fondo y manejo del sistema, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Lo anterior, se documenta en los informes de gestión mensual de PQRS.

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

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 primer semestre de 2025, la entidad registró un total de 701 peticiones ciudadanas, clasificadas así:

Solicitud de acceso a la Información: 52

Consulta: 9

Reclamo: 7

Derecho de petición de interés general: 45

Derecho de petición de interés particular: 368

Queja: 130

Denuncia por actos de corrupción: 18

Sugerencia: 13

Solicitud de copia: 5

Felicitación: 54

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 mayo - Generalidades del relacionamiento con la ciudadanía

2. 10 de junio - Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con 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

Harly Rafael Leudo Paz

defensorciudadano@idipron.gov.co

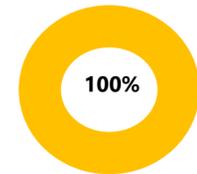
601 7956660

El 23 de diciembre de 2024, se realizó la designación del Defensor del Ciudadano mediante Resolución No. 685 de 2024 "Por medio de la cual se designa al (la) Defensor(a) de la Ciudadanía en el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON y se deroga la Resolución No. 099 del 30 de mayo de 2011"

La resolución se publicó en la página web de la entidad y se realizó pieza publicitaria de información de interés para conocer la Resolución y lo dispuesto en esta misma.

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

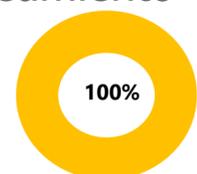


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En el primer semestre 2025, en articulación con la Oficina de Comunicaciones y la Secretaría General - Servicio a la Ciudadanía, se verificó que la página web de la entidad contara con los requisitos de accesibilidad establecidos en la Ley 1712 de 2014, en lo cual se indica que la página web cuenta con videos con intérprete en lenguaje de señas, videos con subtítulos y audio en lenguaje sencillo y navegación por teclado, modo de contraste, texto alternativo en imágenes, invertir colores aumento y disminución del contenido publicado. <https://www.idipron.gov.co/>

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

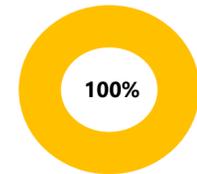
En el primer semestre 2025, desde la entidad se participó en las siguientes capacitaciones, charlas y/o eventos relacionados a temáticas de servicio a la ciudadanía:

1. Capacitación HITO 1 de la Política de Servicio al Ciudadano (20 de febrero 2025).
2. Desde el 26 al 31 de marzo 2025, el equipo de trabajo del proceso realizó capacitaciones en formato de presentaciones, con el objetivo de socializar el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá versión No. 2. El propósito de estas sesiones fue promover una atención inclusiva, garantizando el conocimiento y la adecuada aplicación de los lineamientos establecidos en el manual.
3. Taller de Construcción de paz, territorio y vida. (Procesos de reincorporación y reintegración, en articulación con la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN)

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

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



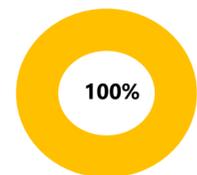
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el primer 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 administradores plataforma Bogotá te Escucha - 14 de febrero 2025
2. Capacitación Hito 3 - Evaluación del Servicio y Medición de la Experiencia Ciudadana (10 de abril 2025)

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

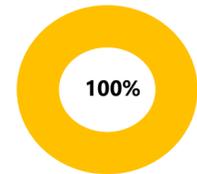
Se realizó la identificación de los canales de atención del IDIPRON, relacionando todos los canales presenciales, telefónicos, escritos y virtuales con los que cuenta la entidad. Se identificaron oportunidades de mejora en cada canal con el fin de optimizar la prestación del servicio. En promedio, se atienden mensualmente 850 solicitudes a través de todos los canales de atención con los que cuenta la entidad. En el primer semestre se realizó un nuevo diseño para presentar los horarios de atención a la ciudadanía en los 5 puntos de atención presencial con los que cuenta el IDIPRON. Lo anterior, concertado con los lineamientos de diseño de la Oficina de Comunicaciones de la entidad.

Se diseñó e instaló un aviso informativo de único módulo de Atención a la Ciudadanía en el punto de atención Calle 61, con el fin de informar a la ciudadanía que de los tres módulos que se encuentran en la oficina, uno solo corresponde a la atención que se brinda de manera presencial al ciudadano.

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

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

Se realizó el seguimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites, en lo cual se identificó que: En el primer semestre 2025, se inició con la construcción del plan de trabajo (cronograma) para la implementación de la estrategia en la vigencia, la cual consiste en el desarrollo de una nueva OPA: Certificados de asistencia de los NNAJ a talleres de educación informal.

Se evidencia que se construyó un cronograma para la implementación y se recomienda que los procesos misionales, la Oficina de Planeación y Servicio a la Ciudadanía estén articulados para que la información de las OPAS se encuentre actualizada en todos los canales de comunicación con el ciudadano en los que aplique. Así mismo, es importante que los procesos misionales a cargo de la estrategia de racionalización de trámites socialicen la información y los cambios a los que haya lugar en las OPAS con el proceso Servicio a la Ciudadanía, con el fin de brindar los datos correctos al(la) ciudadano(a)

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



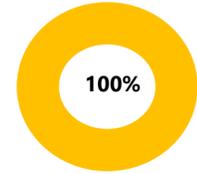
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El Defensor participa en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, como se evidencia en las funciones 1 y 3

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

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 18 de marzo de 2025

Se participó en la sesión extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el día 29 de mayo de 2025

Las asistencias a dichas sesiones reposan en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.