



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN
DE LOS DEFENSORES DE LA CIUDADANÍA
EN EL DISTRITO CAPITAL
(Segundo semestre 2025)**

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 24 de 1993, Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014, Decreto de 847 de 2019, Decreto 293 de 2021, Decreto 542 de 2023

Bogotá D.C., abril de 2026



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores de la Ciudadanía
en el Distrito Capital
(Segundo Semestre 2025)

Veedora Distrital

Adriana Herrera Beltrán

Viceveedora Distrital

Tanny Liliana García Lizarazo

Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

Diana Marcela Velasco Rincón

Veedora Delegada para la Contratación

Andrea Portillo Oróstegui

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal

Laura Oliveros Amaya

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales

Juan Fernando Gómez Gutiérrez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Francy Milena Alba Abril

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Luisa Fernanda Martínez Arciniegas

Equipo de Trabajo

Hugo Alfonso Rodríguez Arévalo
Claudia Zambrano Sánchez



Contenido

1.	Introducción.....	5
2.	Marco Normativo	6
3.	Elaboración y presentación del informe de la gestión del Defensor de la Ciudadanía durante el primer semestre de 2025	14
4.	Porcentaje de ejecución de las funciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.....	15
4.1.	Sector Ambiente.....	16
4.2.	Sector Gestión Jurídica.....	17
4.3.	Sector Gestión Pública	18
4.4.	Sector Integración Social.....	18
4.5.	Sector Planeación	18
4.6.	Sector de Seguridad, Convivencia y Justicia.....	19
4.7.	Sector Movilidad	19
4.8.	Sector Hacienda	20
4.9.	Sector Mujer	21
4.10.	Sector Hábitat	21
4.11.	Sector Cultura, Recreación y Deporte.....	21
4.12.	Sector Salud	22
4.13.	Sector Desarrollo Económico	23
4.14.	Sector Gobierno.....	24
4.15.	Sector Educación	24
4.16.	Entes de Control	25
5.	Conclusiones y recomendaciones.....	26



Lista de Tablas

Tabla 1 Cumplimiento en la entrega del informe	14
Tabla 2 Porcentaje de cumplimiento en el Distrito por función	16
Tabla 3 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Ambiente.....	16
Tabla 4 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Gestión Jurídica.....	17
Tabla 5 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Gestión Pública.....	18
Tabla 6 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Integración Social	18
Tabla 7 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Planeación	18
Tabla 8 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	19
Tabla 9 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Movilidad	19
Tabla 10 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Hacienda	20
Tabla 11 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Mujer	21
Tabla 12 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Hábitat	21
Tabla 13 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Cultura, Recreación y Deporte	21
Tabla 14 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Salud	22
Tabla 15 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Desarrollo Económico.....	23
Tabla 16 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Gobierno.....	24
Tabla 17 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Educación	24
Tabla 18 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Entes de Control.....	25



1. Introducción

La Veeduría Distrital acompaña a las entidades distritales para asegurar que su gestión se ciña a la normativa vigente y se oriente, primordialmente, hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía. En este marco, y bajo los lineamientos de la **Versión 2.1 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía**, emitido por la Secretaría General, se ha consolidado el presente análisis de cumplimiento.

Este documento evalúa el ejercicio de las funciones asignadas a los Defensores de la Ciudadanía en los **Decretos 849 de 2019, artículos 13 y 14, y 640 de 2025, artículos 261 y 262**, detallando el nivel de ejecución en áreas clave como la vigilancia normativa, la formulación de recomendaciones y el análisis de peticiones. Más allá de las cifras, el informe identifica fallas recurrentes y destaca buenas prácticas sectoriales, funcionando como una herramienta de control preventivo para fortalecer la imparcialidad y el impacto de la figura del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito.



2. Marco Normativo

Norma	Contenido
Decreto Distrital 197 de 2014	Por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C, la cual hace referencia en el parágrafo segundo del Artículo 15 que, <i>"el Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía."</i>
Decreto 847 de 2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones. El Artículo 13. refiere que <i>"En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía"</i> y el Artículo 14, se enumeran las funciones del Defensor de la Ciudadanía entre las que se encuentra <i>"Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital."</i>
Documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, Publicado en el Registro Distrital No. 6643 de fecha 26 de septiembre de 2019	El cual contiene el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Manual operativo del Defensor de la Ciudadanía 2024	El cual consolida los conceptos, normas y protocolos, que guían las actuaciones de los servidores públicos designados, para la prestación de los servicios de manera eficiente, efectiva y de calidad. El rol central del Defensor Ciudadano se enfoca en asegurar una interacción efectiva y transparente entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo el cumplimiento normativo y mejorando la calidad del servicio. • Función 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Norma	Contenido
	Lineamientos: 1. Haga un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, analícelas y realice recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas. 2. En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la Política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado-ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites). 3. Verifique si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual recursos de inversión necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas dentro de los proyectos de inversión que estén relacionados con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. • Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la Administración. Lineamientos: 1. Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. 2. Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del

Norma	Contenido
	denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco. 3. Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio. • Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. Lineamientos: 1. A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio. Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema. El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al

Norma	Contenido
	seguimiento de la gestión de peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas. 2. Reporte a la Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, los cambios en la designación del Defensor, puesto que es fundamental contar con los datos actualizados para el correcto funcionamiento de la funcionalidad de seguimiento en Bogotá te escucha. Función 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. Lineamientos: 1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; para ello, realice mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco. 2. Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.



Norma	Contenido
	3. Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General. • Función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. Lineamientos: 1. Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, redes sociales, videollamada, líneas de atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento. 2. El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones pertinentes. • Función 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. Lineamientos: 1. Presentar ante la Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital, reporte de la gestión del defensor en dos momentos:



Norma	Contenido
	en el mes de enero de cada vigencia, la información con corte 1 julio al 31 de diciembre, y, en el mes de julio, la información con corte 1 de enero al 30 de junio, los cuales deben ser publicados en la página web de cada entidad u organismo distrital. 1. 2. Para lo anterior, la Secretaría General socializará un formato que hace parte integral de este manual, que facilitará la presentación de las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados. Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. Lineamientos: 1. El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual, se revisará el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. 2. 2. Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.
DECRETO 640 DE 2025 Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública	CAPÍTULO 3 DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA Artículo 261. Defensor de la Ciudadanía. En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal. Parágrafo 1. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor. Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que

Norma	Contenido
	registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia. Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas. (Artículo 13, Decreto Distrital 847 de 2019) Artículo 262. Funciones del Defensor de la Ciudadanía. El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones: 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.



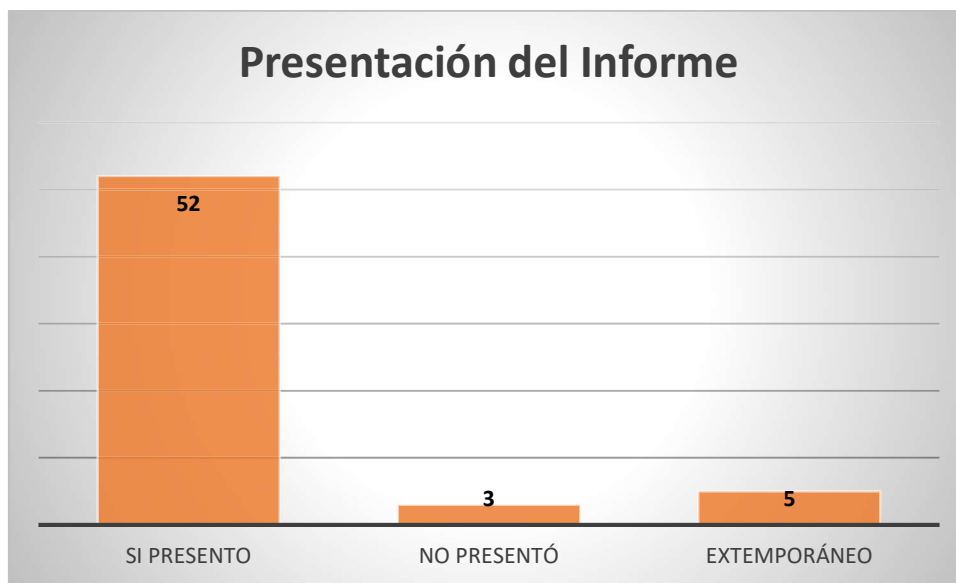
Norma	Contenido
	4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. (Artículo 14, Decreto Distrital 847 de 2019)

3. Elaboración y presentación del informe de la gestión del Defensor de la Ciudadanía durante el primer semestre de 2025

Para iniciar, es importante mencionar que, el nivel de cumplimiento se determina de acuerdo con 3 criterios: tiempo de entrega, las evidencias cargadas en el drive establecido por la Secretaría General y compartido con la Veeduría Distrital y el Informe final generado en formato pdf y que cada entidad debe publicar en su respectiva página web.

Uno de los principales insumos con los que cuenta cada uno de los sectores, en lo que respecta al ejercicio de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, es el Informe de gestión, allí se documentan y se consolidan las acciones que cada servidor público adelantó, bajo este rol, en pro del cumplimiento de la prestación del servicio a la ciudadanía con calidad y eficiencia. Así las cosas, en la tabla 1 siguiente, se relacionan los sectores y el porcentaje de cumplimiento de la elaboración y entrega del informe, acorde con la metodología establecida para su reporte.

Tabla 1 Cumplimiento en la entrega del informe



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en la información cargada en el drive creado por Secretaría General y compartido con la Veeduría Distrital

De las 55 entidades que presentan el informe de seguimiento al cumplimiento de las funciones de los Defensores de la Ciudadanía, 52 presentaron el informe en el tiempo establecido, es decir a 31 de enero de 2026, 5 lo presentaron de manera extemporánea y 3 entidades no cargaron las evidencias, es decir, no presentaron informe.



Se reconoce y exalta el compromiso de los sectores que dieron alcance a este compromiso, que les otorga una ventaja en su gestión de relacionamiento con la ciudadanía, derivada de la visión integral que se obtiene con el informe generado por el Defensor de la Ciudadanía, a la vez que, les permite identificar fortalezas, buenas prácticas y oportunidades de mejora que promueven positivamente la relación entre el Distrito y la ciudadanía.

Las entidades que presentaron el informe extemporáneamente, es decir, después del 31 de enero de 2026, son: Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDRD, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal- IDPAC, Subred Integrada de Servicio de Salud Centro Oriente y el Concejo de Bogotá.

Las entidades que no presentaron informe son la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud (IDCBIS) y Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica (EGAT). Es de aclarar que tanto el IDCBIS como el EGAT tampoco presentaron el informe en el semestre anterior.

Con respecto al EGAT, ha manifestado que no cuentan con la figura de Defensor de la Ciudadanía, por encontrarse en proceso de liquidación. Igualmente, el IDCBIS indicó no contar con el rol de Defensor de la Ciudadanía ya que no tiene trámites ni otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía.

4. Porcentaje de ejecución de las funciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital

La Veeduría Distrital considera esencial conocer el resultado por cada función, como una forma de medir la implementación de la Política de servicio a la ciudadanía y el compromiso del Defensor de la ciudadanía. El análisis de la información entregada por cada entidad da cuenta de las actividades desarrolladas en cada una de las funciones identificadas en el Manual Operativo.

Se observa que el comportamiento general del Distrito alcanza un promedio del 97,51% superando al semestre inmediatamente anterior que presentó un 89,66% de cumplimiento, (Ver tabla 2).

Tabla 2 Porcentaje de cumplimiento en el Distrito por función

FUNCIÓN	DETALLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Función 1	Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	97,61
función 2	Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la Administración.	99,76
Función 3	Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	96,21
Función 4	Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.	99,17
Función 5	Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	99,65
Función 6	Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.	94,55
Función 7	Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.	95,63
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO EN GENERAL		97,51

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos
**Desde la Secretaría General no se realiza medición o asignación de puntaje a la función 6.*

Es de aclarar que, de las 55 entidades, 3 no presentaron informe es decir el 5,45%, por tanto, la función 6 quedó con un porcentaje de cumplimiento del 94,55%.

4.1. Sector Ambiente

Tabla 3 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Ambiente

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L1	L2	L3	L1	L2	L3	L1	L1	L2	L3	L1	L2	L1	L2
Secretaría Distrital de Ambiente	100	100	94,82	100	100	100	33	100	100	100	100	100	100	75
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto distrital de protección y bienestar animal- IDPYBA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jardín Botánico de Bogotá	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR AMBIENTE	100	100	98,705	100	100	100	83,25	100	100	100	100	100	100	93,75

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía



El desempeño general del sector es sobresaliente, con la gran mayoría de las entidades alcanzando un cumplimiento del 100% en casi todos los lineamientos de las funciones evaluadas.

El sector alcanza un alto cumplimiento en las siguientes funciones:

- Función 2: relacionada con el seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas a requerimientos ciudadanos.
- Función 4: referente a la promoción de la cultura de la legalidad y transparencia.
- Función 5: vinculada al apoyo en la implementación de políticas de servicio al ciudadano.

A pesar del alto desempeño, existen variaciones específicas que afectan el promedio sectorial:

- Función 3 (el punto más crítico): la Secretaría Distrital de Ambiente presenta un cumplimiento de apenas el 33% en esta función. Aunque el IDIGER, IDPYBA y el Jardín Botánico cumplen al 100%, la caída del promedio sectorial a 83,25% es responsabilidad exclusiva de la gestión de la Secretaría.
- Función 7, lineamiento 2: se observa un cumplimiento del 75% por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, lo que sitúa el promedio sectorial en 93,75%.
- Función 1, lineamiento 3: existe un ligero margen de mejora para la Secretaría Distrital de Ambiente, con un 94,82%, mientras que las demás entidades del Sector mantienen el cumplimiento total.

4.2. Sector Gestión Jurídica

Tabla 4 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Gestión Jurídica

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L1	L2	L3	L1	L2	L3	L1	L1	L2	L3	L1	L2	L1	L2
Secretaría Jurídica Distrital	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR JURÍDICA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

Este sector está conformado por la Secretaría Jurídica del Distrito, la cual presenta un cumplimiento del 100% en todas las funciones del Defensor de la Ciudadanía como se observa en esta tabla.

4.3. Sector Gestión Pública

Tabla 5 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Gestión Pública

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría General	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	100	100	100	100	100	100	98	95	100	95	100	90	100	100
PROMEDIO SECTOR GESTIÓN PÚBLICA	100	100	100	100	100	100	99	97,5	100	97,5	100	95	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

La Secretaría General muestra un cumplimiento absoluto (100%) en todas las funciones y lineamientos evaluados; como cabeza del sector y encargada de expedir el Manual Operativo, su desempeño es coherente con su rol de liderazgo y referente distrital. El DASCD, aunque tiene un desempeño alto (promedio general superior al 95%), es la entidad que genera las pequeñas desviaciones en los promedios sectoriales, especialmente en temas de promoción y canales TIC.

4.4. Sector Integración Social

Tabla 6 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Integración Social

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital de Integración Social	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto Distrital de Protección a la Niñez- IDIPRON	100	100	91,62	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL	100	100	95,81	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de Integración Social logra un 100% absoluto en todas las funciones y lineamientos. El IDIPRON mantiene un nivel de excelencia, con cumplimiento total en casi todas las funciones, exceptuando el ligero ajuste necesario en la Función 1, lineamiento 3, relacionado con velar por el cumplimiento de las normas de servicio y el seguimiento al Plan de Acción de la Política Pública.

4.5. Sector Planeación

Tabla 7 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Planeación

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital de Planeación	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR PLANEACIÓN	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El sector Planeación conformado por la Secretaría Distrital de Planeación, es otro de los sectores que se destaca por el cumplimiento de todas las funciones del Defensor de la Ciudadanía en un 100%.

4.6. Sector de Seguridad, Convivencia y Justicia

Tabla 8 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia	100	100	83	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR SEGURIDAD	100	100	91,5	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El Sector de Seguridad, Convivencia y Justicia está conformado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos. El sector presenta un desempeño sólido, logrando el 100% de cumplimiento en 13 de los 14 lineamientos evaluados. La Función 1 (Velar por el cumplimiento de las normas de servicio y el Plan de Acción de la Política Pública) es la única que presenta un descenso en los indicadores, donde la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia registra un cumplimiento del 83% en el lineamiento 3 de esta función.

4.7. Sector Movilidad

Tabla 9 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Movilidad

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital de Movilidad	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Terminal de Transportes	100	0	0	100	100	100	0	100	100	0	100	100	0	0
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UMV	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Empresa Metro de Bogotá	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto de Desarrollo Urbano- IDU	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Transmilenio S.A.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR MOVILIDAD	100	83,33	83,33	100	100	100	83,33	100	100	83,33	100	100	83,33	83,33

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El sector está compuesto por 6 entidades: la Secretaría Distrital de Movilidad, la Terminal de Transportes, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UMV), la Empresa Metro de Bogotá, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y Transmilenio S.A. Este sector registra la mayor variabilidad en el desempeño del Defensor de la Ciudadanía, mientras algunas entidades mantienen la excelencia, otras muestran rezagos críticos que impactan severamente el promedio sectorial.

En desarrollo de lo anterior, tenemos que 5 entidades logran un cumplimiento perfecto en todas las funciones y lineamientos evaluados: Secretaría Distrital de Movilidad, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UMV), Empresa Metro de Bogotá, Instituto de Desarrollo Urbano-IDU y Transmilenio S.A.; no obstante, el sector se ve afectado principalmente por el desempeño de la Terminal de Transportes, cuyos resultados son: cumplimiento de 0% en los lineamientos 2 y 3 de la Función 1, lineamiento 1 de la función 3, lineamiento 3 de la función 4 y lineamientos 1 y 2 de la función 7; esto sugiere una ausencia casi total de gestión del Defensor de la Ciudadanía en estas áreas específicas.

4.8. Sector Hacienda

Tabla 10 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Hacienda

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3		L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital de Hacienda	96	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Lotería de Bogotá	100	100	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	90	100
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR HACIENDA	99	100	74,75	100	100	100	100	100	100	100	100	100	97,5	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El Sector Hacienda está compuesto por 4 entidades: la Secretaría Distrital de Hacienda, el Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones (FONCEP), la Lotería de Bogotá y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

FONCEP y Catastro tienen un cumplimiento del 100% en todos los lineamientos evaluados, pero el promedio del Sector se ve afectado, especialmente por los resultados de la Lotería de Bogotá, la cual tiene un cumplimiento del 0% en el lineamiento 3 de la función 1, relacionado con la apropiación de los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

4.9. Sector Mujer

Tabla 11 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Mujer

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría de la Mujer	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR MUJER	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

La Secretaría de la Mujer registró un 100% de cumplimiento en la totalidad de los 14 lineamientos evaluados.

4.10. Sector Hábitat

Tabla 12 Porcentaje cumplimiento por función y lineamiento Sector Hábitat

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital del Hábitat	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Caja de la Vivienda Popular- CVP	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá- RENOBO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Unidad Administrativa de Servicios Públicos UAESP	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá- EAAB	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR HÁBITAT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El Sector Hábitat está compuesto por 5 entidades: la Secretaría Distrital del Hábitat, la Caja de la Vivienda Popular, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, la Unidad Administrativa de Servicios Públicos y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

El análisis de este sector revela un cumplimiento sectorial del 100% en la totalidad de los 14 lineamientos evaluados.

4.11. Sector Cultura, Recreación y Deporte

Tabla 13 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Cultura, Recreación y Deporte



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores de la Ciudadanía
en el Distrito Capital
(Segundo Semestre 2025)

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	96,6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Canal Capital	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Orquesta Filarmónica de Bogotá	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fundación Gilberto Alzate Avendaño- FUGA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR CULTURA	99,514	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El sector está compuesto por 7 entidades: la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), Canal Capital, Instituto Distrital de las Artes (IDARTES), Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), la Orquesta Filarmónica de Bogotá y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA).

En este sector, 6 de las 7 entidades que lo conforman presentan un cumplimiento del 100% en todas sus funciones y lineamientos, esto indica una alineación total con el Decreto 847 de 2019 y el Manual Operativo:

- IDRD (Instituto Distrital de Recreación y Deporte).
- Canal Capital.
- IDARTES (Instituto Distrital de las Artes).
- IDPC (Instituto Distrital de Patrimonio Cultural).
- Orquesta Filarmónica de Bogotá.
- FUGA (Fundación Gilberto Alzate Avendaño).

La cabeza de sector, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, es la única entidad que no tiene una tabla perfecta, aunque su desempeño sigue siendo sobresaliente: función 1 - Lineamiento 1 registra un 96,6%.

4.12. Sector Salud

Tabla 14 Porcentaje de cumplimiento por función y lineamiento Sector Salud



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores de la Ciudadanía
en el Distrito Capital
(Segundo Semestre 2025)

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital de Salud	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Capital Salud	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Subred Integrada de servicios de Salud Norte E.S.E.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud- IDCBIS														
Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT														
PROMEDIO SECTOR SALUD	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El sector Salud está compuesto por la Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud, las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud, el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud- IDCBIS y la Entidad Asesora de gestión Administrativa y Técnica- EGAT.

Al observar la tabla del Sector Salud, nos encontramos ante un escenario de cumplimiento absoluto por parte de las entidades que reportaron, pero con una observación administrativa importante respecto a la cobertura del informe, puesto que el IDCBIS y el EGAT no dieron cumplimiento a la presentación del informe.

4.13. Sector Desarrollo Económico

Tabla 15 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Desarrollo Económico

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto Para la Economía Social-IPES	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto Distrital de Turismo -IDT	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROMEDIO SECTOR DESARROLLO ECONÓMICO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El sector está compuesto por 3 entidades: la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, el Instituto para la Economía Social (IPES) y el Instituto Distrital de Turismo (IDT).

Este sector demostró un desempeño de cumplimiento prácticamente perfecto en la evaluación, alcanzando el 100% en la totalidad de los lineamientos.

4.14. Sector Gobierno

Tabla 16 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Gobierno

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3		L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría Distrital de Gobierno	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal- IDPAC	95,6	97	94	99	94	80	72	90	100	100	100	84	100	100
PROMEDIO SECTOR GOBIERNO	98,53	99	98	99,67	98	93,33	90,67	96,67	100	100	100	94,67	100	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El sector está compuesto por 3 entidades: la Secretaría Distrital de Gobierno, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP y el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal- IDPAC.

El Sector Gobierno presenta en términos generales un alto desempeño, sin embargo, para alcanzar la excelencia total, es necesario que el IDPAC refuerce sus procesos internos en las siguientes funciones y lineamientos:

- Función 2 (Lineamiento 3): cae al 80%, indicando que falta mayor contundencia en el seguimiento a las recomendaciones dadas.
- Función 3 (Lineamiento 1): es su calificación más baja con un 72%. Este lineamiento es clave para el análisis de las causas que generan las peticiones ciudadanas (PQRS).
- Función 5 (Lineamiento 2): registra un 84%, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el uso de medios tecnológicos en los canales de atención.

4.15. Sector Educación

Tabla 17 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Educación

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3		L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Secretaría de Educación del Distrito	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología ATENEA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROMEDIO SECTOR EDUCACIÓN	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	25	75

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

El sector está compuesto por 4 entidades: la Secretaría de Educación del Distrito, la Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP), y la Universidad Distrital

Francisco José de Caldas.

Las 3 entidades que presentaron su informe demuestran una buena gestión del Defensor de la Ciudadanía, logrando la calificación máxima en casi todos sus lineamientos:

- Secretaría de Educación del Distrito: cumplimiento total (100%) en los 14 lineamientos. Como cabeza de sector, lidera con el ejemplo en todas las funciones.
- Agencia ATENEA: reporta un 100% en 13 de los 14 lineamientos. Su único punto fuera del máximo es la Función 7 – Lineamiento 1, donde registra un 0%.
- IDEP: al igual que ATENEA, cumple al 100% en 13 lineamientos, con la misma excepción del 0% en la Función 7 - Lineamiento 1.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas no presentó informe, lo que se traduce en una disminución del promedio en el Sector y esta ausencia impide conocer el estado de la protección de los derechos de la comunidad universitaria frente a la institución.

4.16. Entes de Control

Tabla 18 Porcentaje cumplimiento funciones y lineamientos Sector Entes de Control

Entidad	Función 1			Función 2			Función 3	Función 4			Función 5		Función 7	
	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 3	L 1	L 1	L 2	L 3	L 1	L 2	L 1	L 2
Veeduría Distrital	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Concejo de Bogotá, D.C.	90	100	90	100	100	90	100	90	100	100	100	90	90	90
PROMEDIO ENTES DE CONTROL	95	100	95	100	100	95	100	95	100	100	100	95	95	95

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía

Los entes de control están cumpliendo su rol con alta eficiencia. La Veeduría se consolida como el modelo a seguir, mientras que el Concejo de Bogotá presenta un cumplimiento del 90% en la mitad de sus obligaciones evaluadas:

- Función 1 (Lineamientos 1 y 3): relacionados con el cumplimiento normativo y el seguimiento al Plan de Acción de la Política Pública de Servicio.
- Función 2 (Lineamiento 3): referente al seguimiento y recomendaciones para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas.
- Función 4 (Lineamiento 1): estrategias de divulgación de canales y derechos y deberes de la ciudadanía.
- Función 5 (Lineamiento 2): seguimiento a la racionalización de trámites, digitalización y automatización.
- Función 7 (Lineamientos 1 y 2): participación en mesas técnicas y comisiones intersectoriales.

5. Conclusiones y recomendaciones

El informe identifica una vulneración directa a lo señalado en el Decreto 847 de 2019 (Art. 14) y al Decreto 640 de 2025 (Art. 262), por parte de las Entidades que no presentaron informe: Universidad Distrital Francisco José de Caldas, su ausencia impide verificar la protección de derechos de la comunidad universitaria; el IDCBIS (Sector Salud), reincidente en el incumplimiento (no reportó en el semestre anterior) y argumenta no tener trámites ciudadanos, lo cual no la exime de la figura del Defensor y el EGAT (Sector Salud), reincidente, manifiesta estar en liquidación y no contar con la figura.

El incumplimiento en la presentación de estos informes constituye una falta a las funciones establecidas en el Decreto Único del Sector Gestión Pública (Art. 262). Se recomienda a las oficinas de Control Interno de estas entidades realizar un seguimiento preventivo inmediato para evitar posibles acciones disciplinarias por omisión de funciones legales.

De la totalidad de entidades, 5 entregaron después del 31 de enero de 2026, entre ellas el IDRD, la Secretaría de Educación, el IDPAC, la Subred Centro Oriente y el Concejo de Bogotá.

Para estas entidades que presentaron el informe de gestión de forma extemporánea, el análisis de la Veeduría Distrital sugiere un enfoque en la oportunidad y la planeación administrativa. Unas recomendaciones específicas para subsanar esta falla en los próximos periodos son:

- Establecer fechas de corte anticipadas: las entidades deben definir un cronograma interno que finalice al menos una semana antes del plazo legal (31 de enero o 31 de julio) para permitir la revisión de calidad de las evidencias antes del cargue definitivo.
- Sincronización con las dependencias: dado que el informe depende de insumos de las Oficinas de Servicio a la Ciudadanía, se debe formalizar la entrega de datos internos con antelación para que el Defensor tenga tiempo suficiente de análisis.

Al revisar el consolidado del Distrito Capital, la función que requiere mayor atención estratégica es la Función 3, específicamente el Lineamiento 1, el cual se refiere al análisis de las causas que generan las peticiones de la ciudadanía (PQRSD) y la identificación de problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. A pesar de que el promedio general del Distrito es alto (97,51%), esta función presenta rezagos críticos en entidades clave que



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores de la Ciudadanía
en el Distrito Capital
(Segundo Semestre 2025)

afectan la calidad de la interacción entre la administración y la ciudadanía. La Secretaría Distrital de Ambiente registró su cumplimiento más bajo en esta función con apenas un 33%, el IDPAC obtuvo su calificación más baja (72%) en este lineamiento, la Terminal de Transportes presentó un incumplimiento total (0%) en esta área.

Esta función es la que permite al Defensor de la Ciudadanía actuar como un agente de mejora institucional. Si no se analizan correctamente las PQRS, la entidad pierde la oportunidad de resolver problemas de fondo en la prestación de trámites y servicios, pues requiere que el Defensor no solo reciba información, sino que implemente mesas de trabajo periódicas y utilice herramientas como el sistema "Bogotá te escucha" para realizar monitoreo y seguimiento de fondo.