

# **INFORME DE GESTIÓN**

**SEGUNDO SEMESTRE - 2020**

## **DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**



# PLAN DE ACCIÓN

---



## PLAN DE ACCION 2020 -2021

Fortalecer la divulgación de la campaña comunicativa recurrente para reforzar el acercamiento de los ciudadanos ( se da inicio a la campaña en el mes de mayo)




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

---



# RESULTADOS

## RESUMEN GENERAL



# Publicaciones

Impresiones

Interacciones

9

59.642

232



13

13.036

103

22

72.678

335

**TOTAL**

# FACEBOOK



Share  
32

Likes  
118

Comentarios  
7

Detalles de la publicación

**Secretaría de Integración Social de Bogotá**  
Publicado por Lina García (·) · 18 de julio ·

Sabemos que son muchas las inquietudes de los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá. Es por esto que hemos habilitado un canal de comunicación con el #DefensorDeLaCiudadanía que facilita la atención oportuna de peticiones y reclamos.

Obtén más Me gusta, comentarios y contenido compartido  
Si promocionas esta publicación, se mostrará a más personas.

8,026 Personas alcanzadas 103 Interacciones **Promocionar publicación**

Jagmender Jagmender y 19 personas más 14 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

**Secretaría de Integración Social de Bogotá**  
Publicado por Oac Sdis · Ayer a las 13:00 ·

#SabíasQue  
El defensor de la ciudadanía de nuestra entidad tiene como función principal proteger los derechos de la población más vulnerable, y velar por que sean atendidos en nuestros servicios con oportunidad, calidad y calidez.  
Xinia Navarro

10 3 veces compartido

Rendimiento de tu publicación

4469 Personas alcanzadas

1 Me gusta, comentarios y contenido compartido	0 Clics en el enlace	13 Clics de otro tip
4 compartido	0	0

15 Clics en publicaciones

2 Visualizaciones de fotos	0 Clics en el enlace	13 Clics de otro tip
0 Ocultar todas las publicaciones	0 Ocultar publicaci	0
0 Reportar como spam	0 Ya no me gusta e página	0

COMENTARIOS NEGATIVOS

1 Me gusta, comentarios y contenido compartido	0 Alcance orgánico	0 Alcance pagado
4 compartido	0	0

DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDO DE MARCA Ver desglo:

4469 Alcance total	4469 Impresiones orgánicas	0 Impresio pagadas
0	4536	0

**Secretaría de Integración Social de Bogotá**  
Publicado por Oac Sdis · 28 de diciembre de 2020 a las 14:55 ·

#SabíasQue  
El defensor de la ciudadanía de nuestra entidad tiene como función principal proteger los derechos de la población más vulnerable, y velar por que sean atendidos en nuestros servicios con oportunidad, calidad y calidez.  
Xinia Navarro

6,489 Personas alcanzadas 26 Interacciones **Promocionar publicación**

**Secretaría de Integración Social de Bogotá**  
Publicado por Oac Sdis · 30 de diciembre de 2020 a las 16:56 ·

Tú no estás solo, el Defensor de la Ciudadanía está dispuesto para ayudarte. Escucha las inquietudes que tiene la comunidad sobre nuestros servicios para así poder mejorar Dorso de la mano con el dedo índice señalando hacia abajo

6,771 Personas alcanzadas 35 Interacciones **Promocionar publicación**

16 5 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

+ 9  
Publicaciones

En esta red social se publicaron mensajes en positivo acerca de la labor que realiza un Defensor de la Ciudadanía.

# TWITTER



**Integración Social** @integracionbta

Sabemos que son muchas las inquietudes de los ciudadanos y ciudadanas de @Bogota . Es por esto que hemos habilitado un canal de comunicación con el #DefensorDeLaCiudadanía que facilita la atención oportuna de peticiones y reclamos

10:57 a. m. · 12 oct. 2020 · TweetDeck

Ver actividad del Tweet

3 Retweets

**Integración Social** @integracionbta · 18 dic.

#SabíasQue en la Secretaría existe un #DefensorDeLaCiudadanía al que puedes acudir cuando tienes peticiones y propuestas para nuestra entidad. ¿A dónde te debes comunicar?

1 Retweet 3 Likes

**Integración Social** @integracionbta · 31 dic. 2020

¿Tienes dudas o sugerencias frente al manejo y funcionamiento de la Entidad? El #DefensorDeLaCiudadanía esta para responder todas tus preguntas. ¿Cuándo acudir a él?

1 Retweet 1 Like

+ 13

Publicaciones

RT

LIKES

57

29

En Twitter se han publicado las piezas con diferentes mensajes para generar interés en la comunidad digital.



# **PETICIONES CIUDADANAS**

---

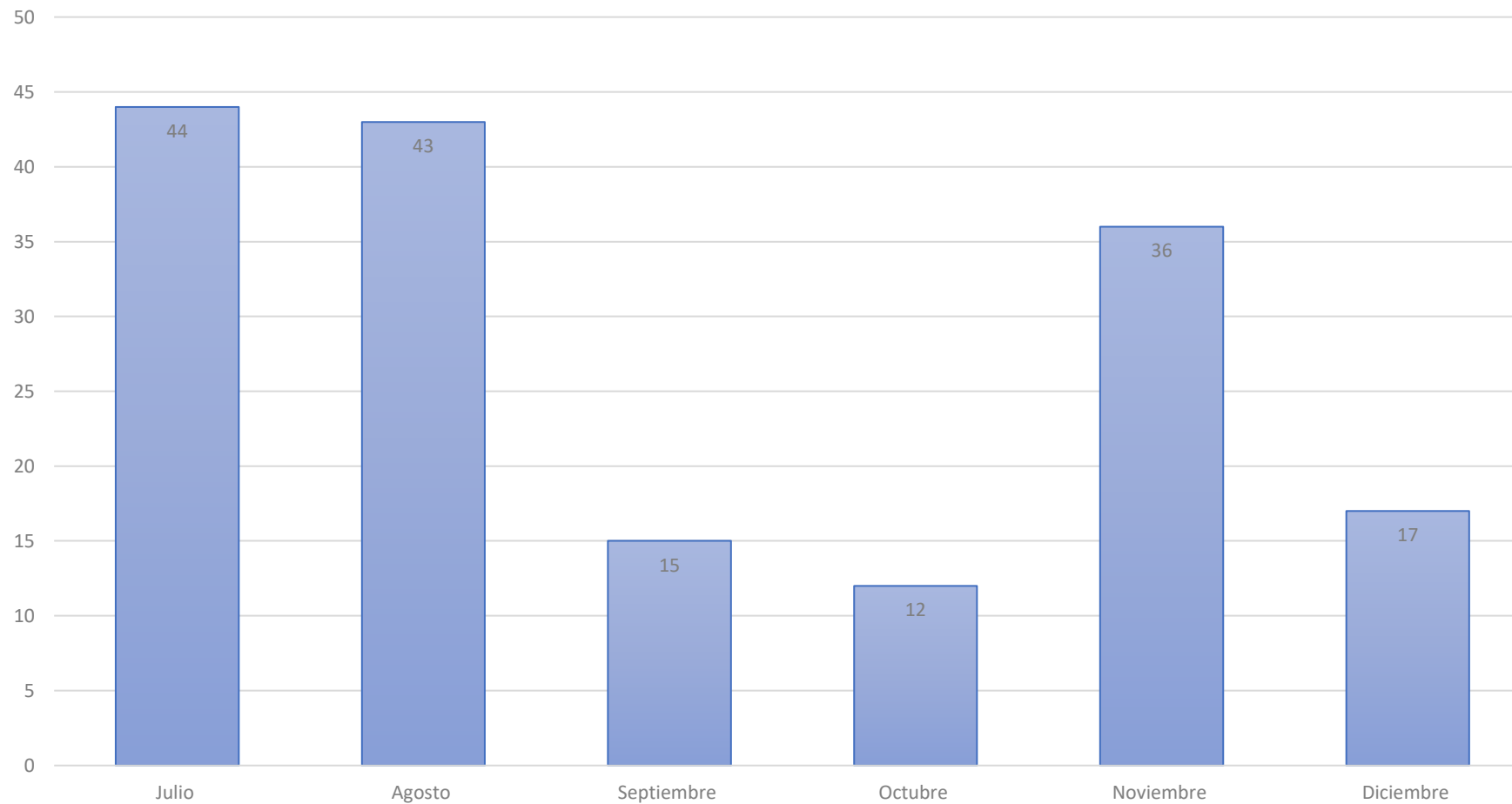
## **Segundo Semestre -2020**



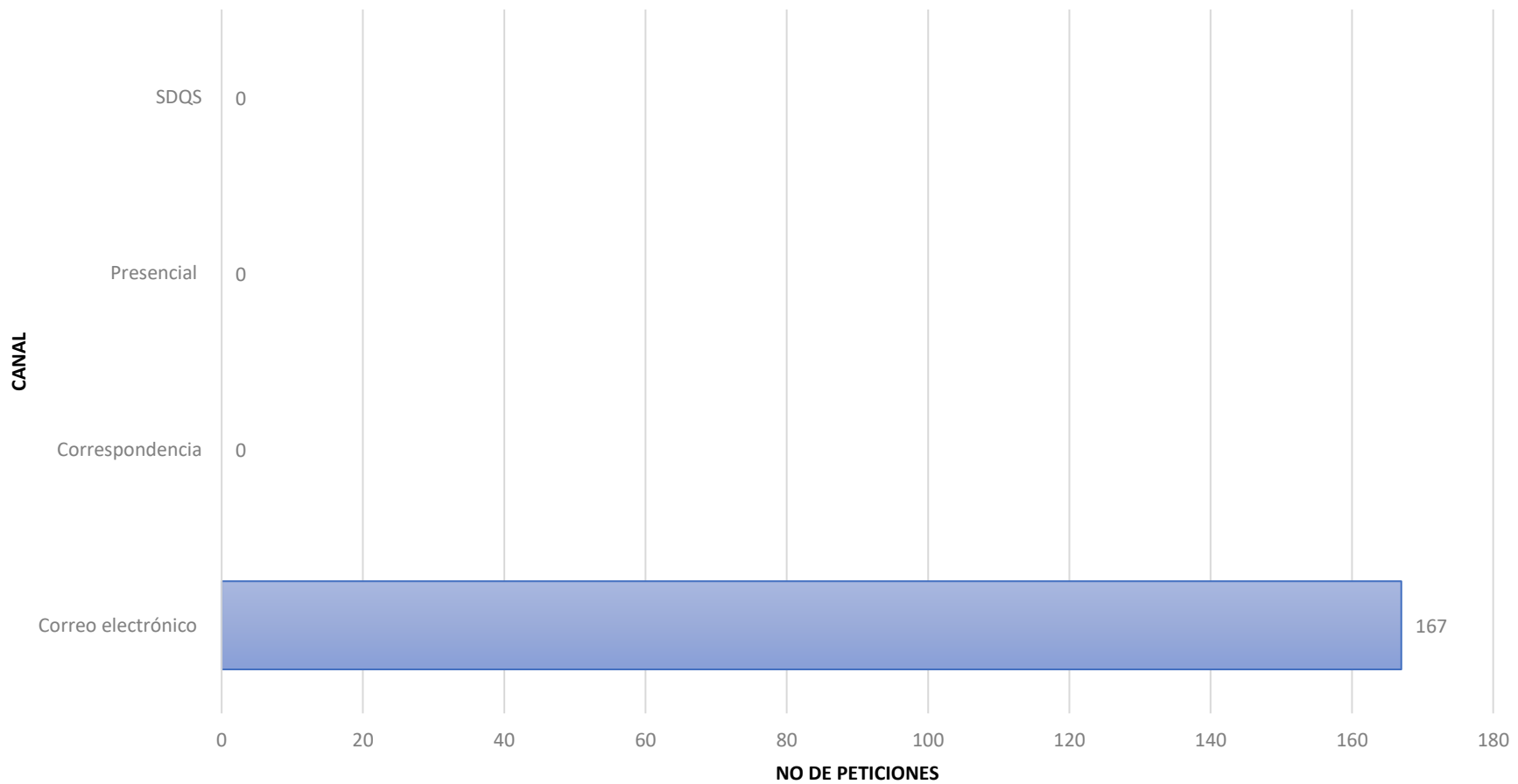


## PETICIONES CIUDADANAS – POR MESES

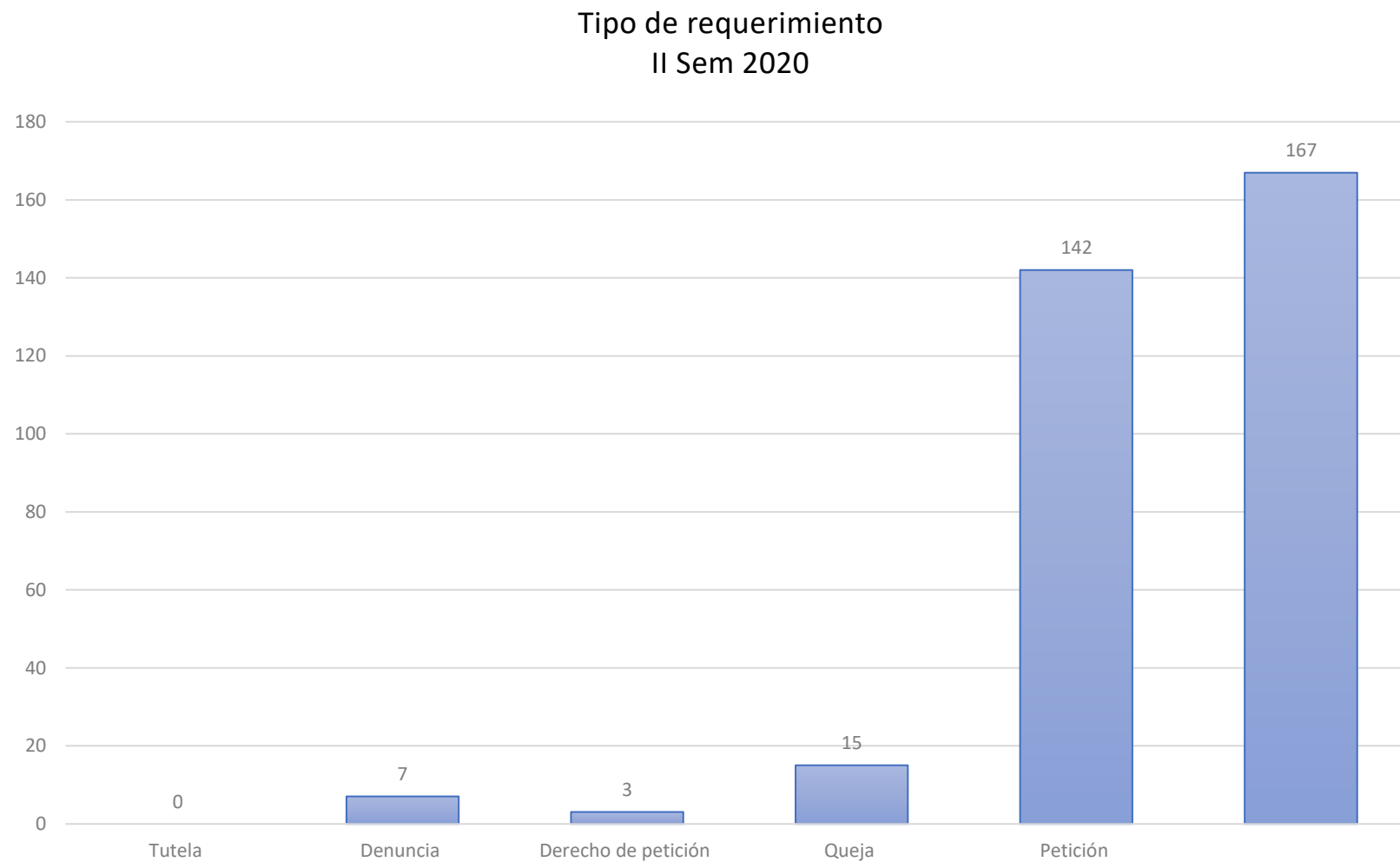
No de peticiones  
II Sem 2020



# PETICIONES CIUDADANOS – CANAL DE COMUNICACION

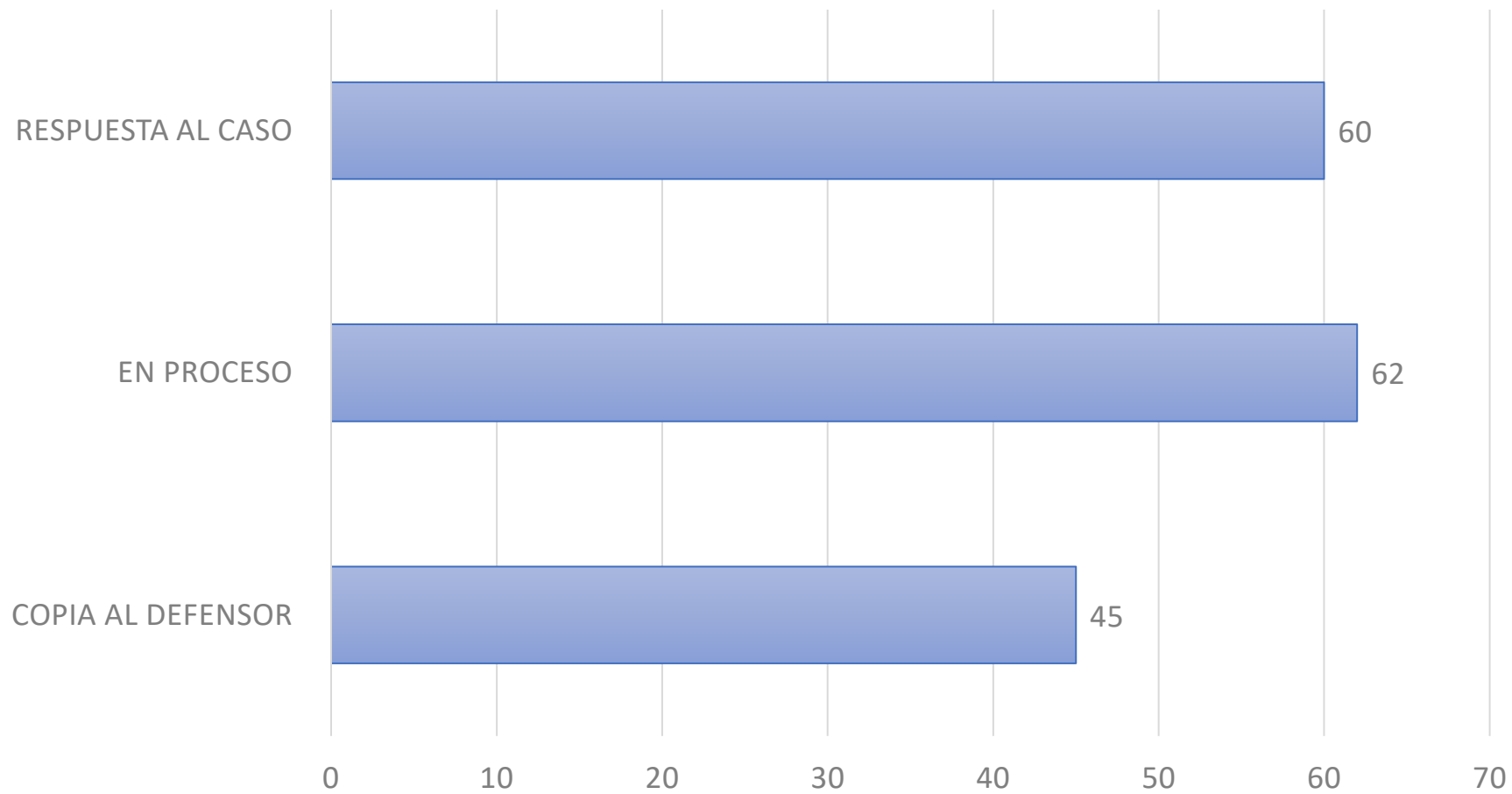


## PETICIONES CIUDADANOS – TIPO DE REQUERIMIENTO



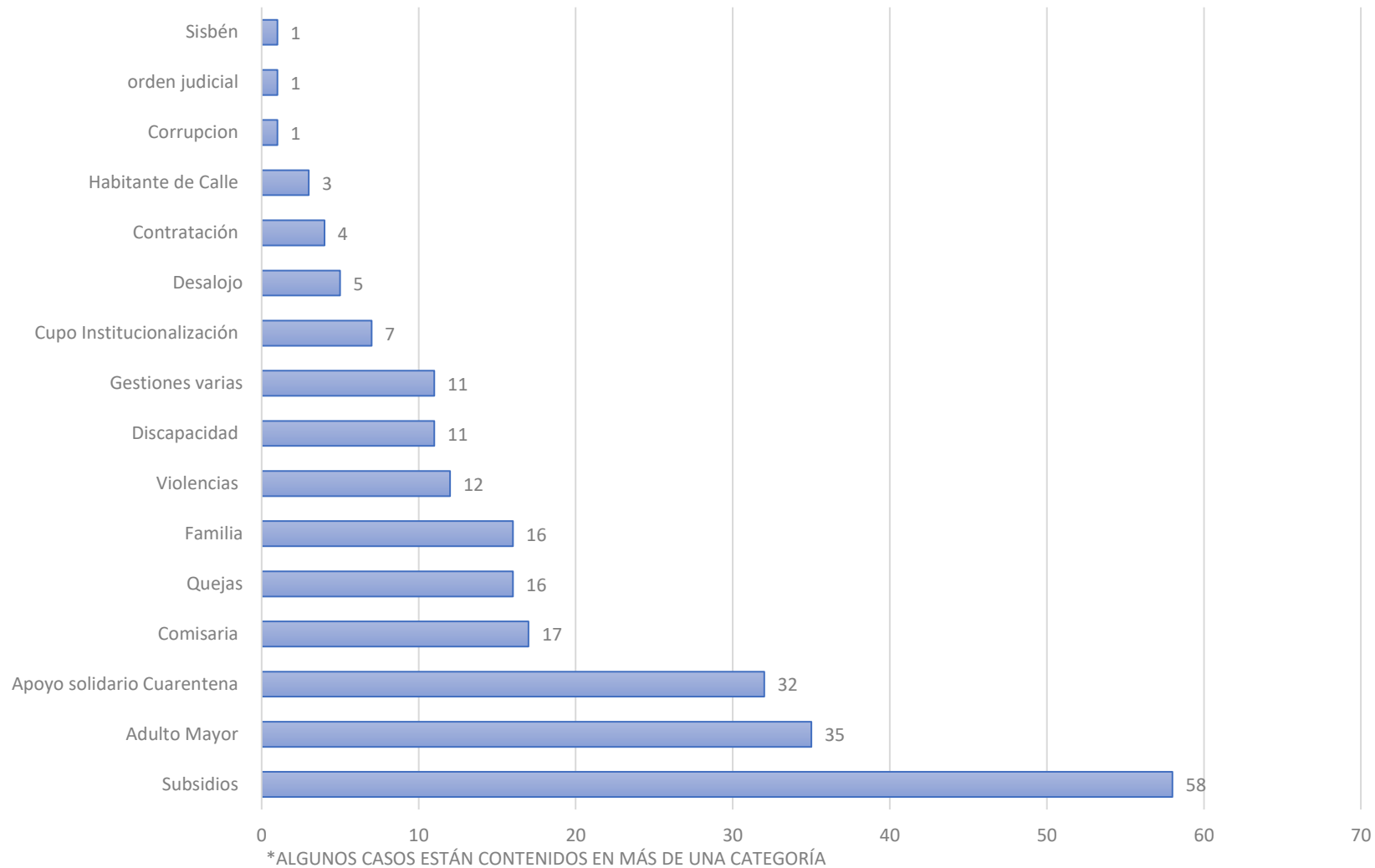
## PETICIONES CIUDADANOS – DIRECCIONAMIENTO

Direccionamiento  
II Semestre 2020



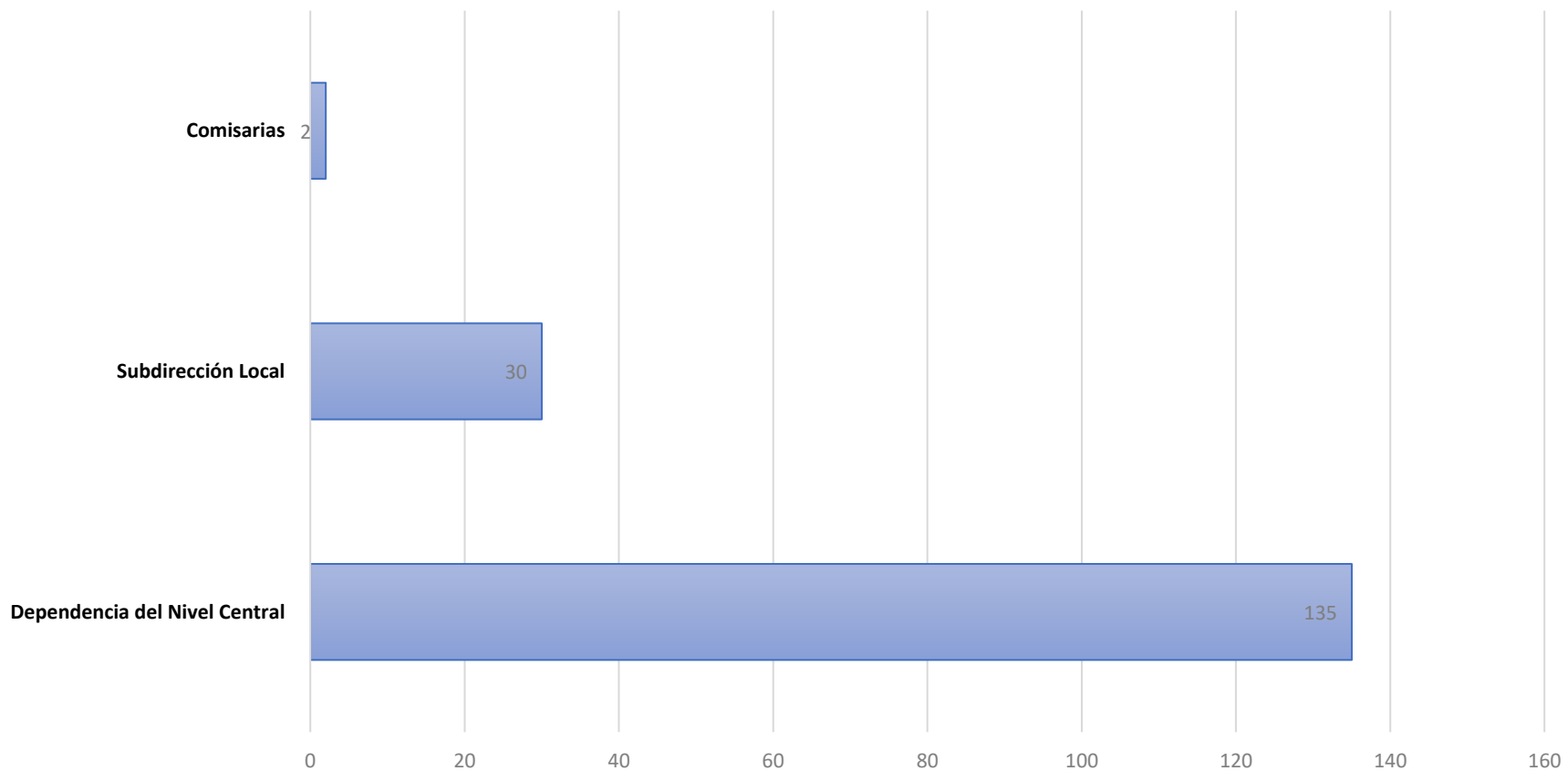
# PETICIONES CIUDADANOS – TEMATICA

Tematica  
II Semestre 2020



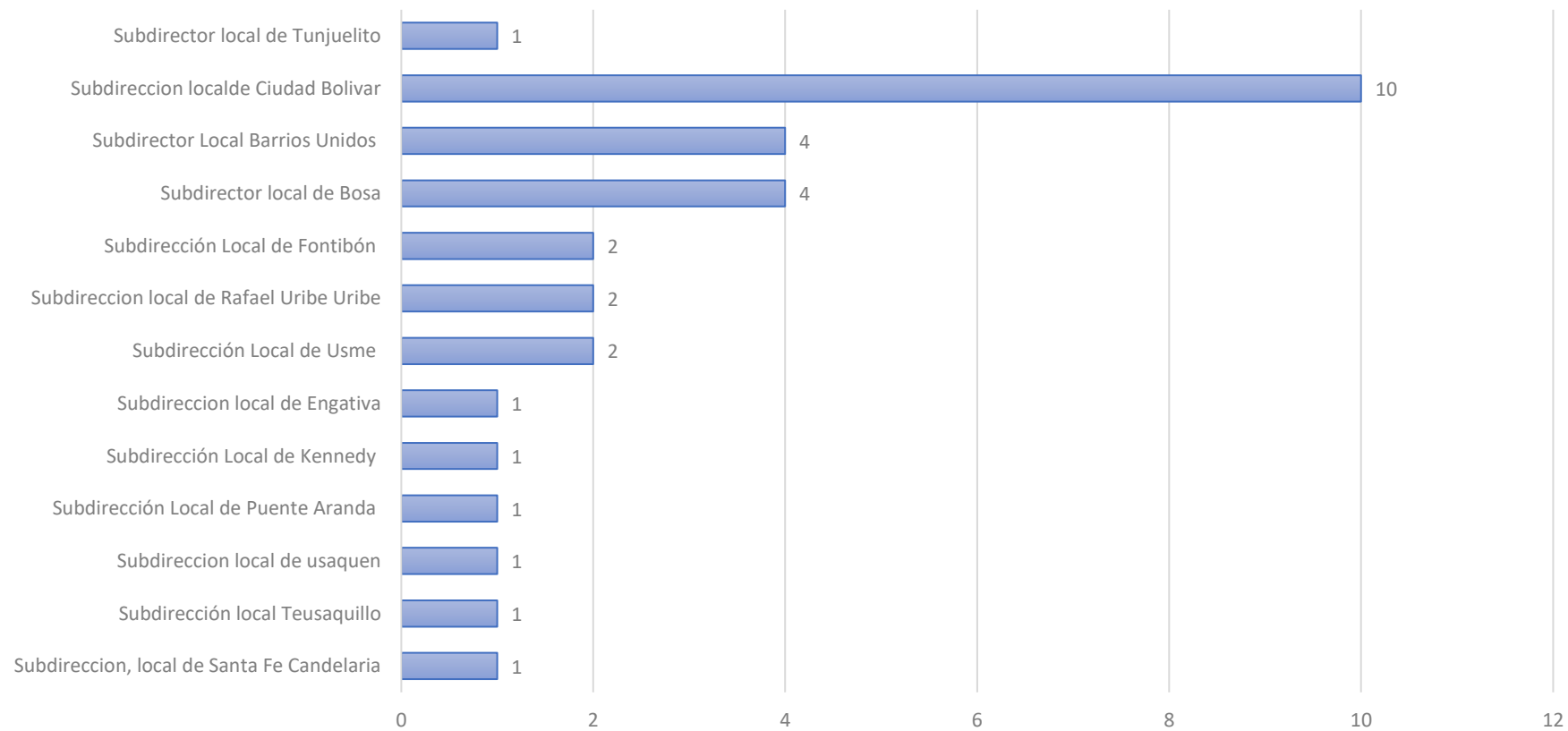
# PETICIONES CIUDADANOS – DISTRIBUCION DE PETICIONES

Distribución de peticiones  
II Semestre 2020



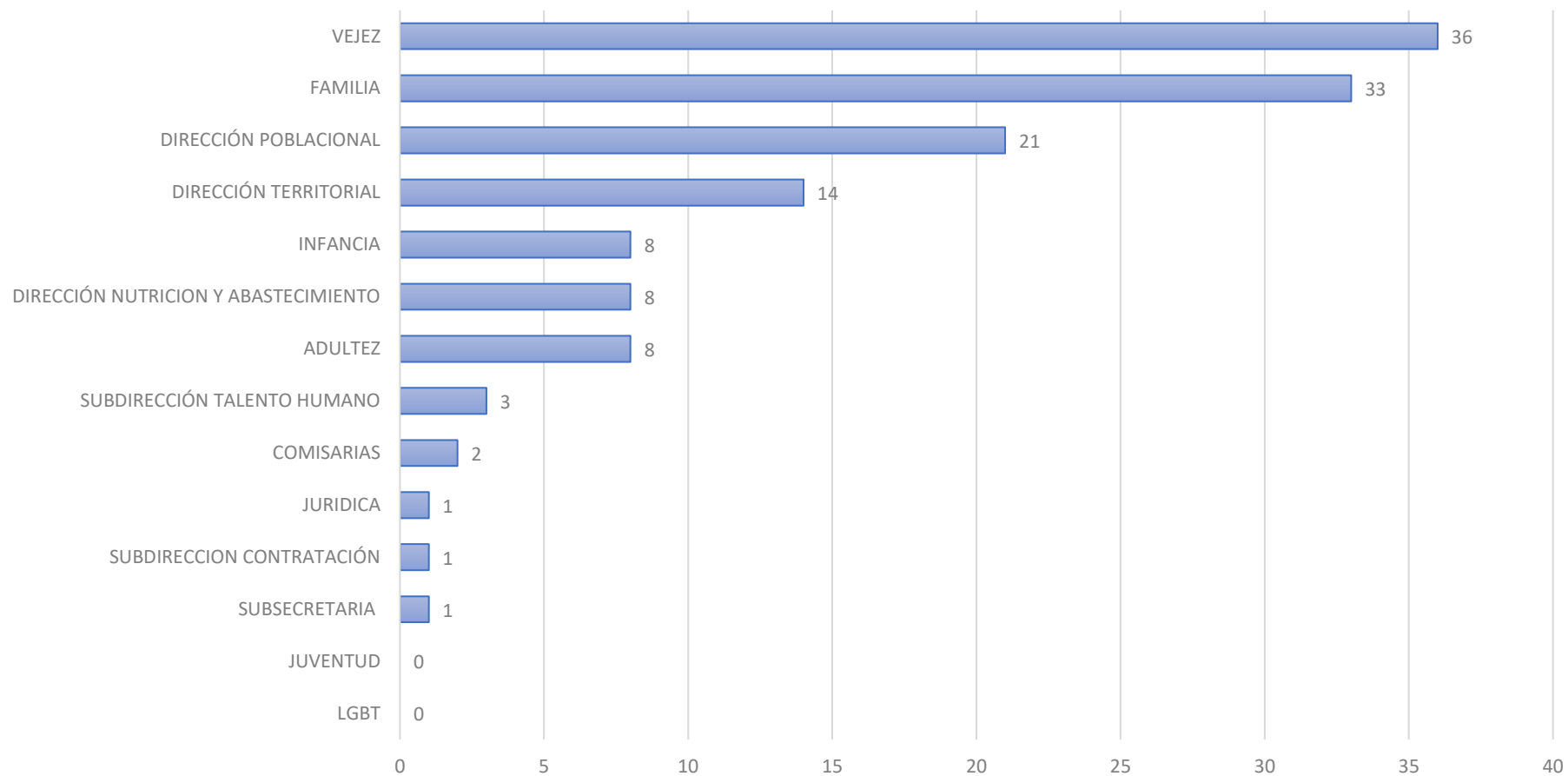
# PETICIONES CIUDADANOS – SUBDIRECCIONES LOCALES

Subdirecciones locales  
II Sem 2020



# PETICIONES CIUDADANOS – DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL

Dependencias nivel central  
II sem 2020





## CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

- Generar mas acciones de interacción con la ciudadanía por medio de la pagina web y redes sociales.
- Crear una ruta del defensor de la ciudadanía con el fin de establecer unos lineamientos ampliamente conocidos tanto al interior de la SDIS como hacia la comunidad.
- Establecer una oficina exclusiva para los asuntos a tratar por el defensor de la ciudadanía.

# Defensor de la **ciudadanía**

**C**nectado  
contigo

# ¡GRACIAS!



**BOGOTÁ**  
SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL | **BOGOTÁ**