

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

ENERO – JUNIO DE 2022

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Bogotá D.C., junio de 2022

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la Secretaría Jurídica Distrital y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE 2022

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Jurídica Distrital ha venido dando cumplimiento al plan de acción establecido en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2022, reportando oportunamente los siguientes avances:

- Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSG:

*Se han optimizado los procesos de la Entidad, ajustando 62 documentos del Sistema Integrado de Gestión.

* Se inició un ejercicio de identificación, análisis y actualización de las normas y requisitos legales aplicables a los 17 procesos de la Entidad.

* Se efectuó una evaluación y cierre del instrumento de medición denominado Índice de Transparencia de Bogotá, el cual se desarrolló como buena práctica en las vigencias 2019, 2020 y 2021 en la Secretaría Jurídica Distrital. Es de aclarar, que se le da apertura a otro instrumento con el fin mejorar los bienes y servicios que se ofrecen a los usuarios y grupos de valor.

* Se realizó la medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a través del FURAG 2021, Así mismo se estableció el plan para la vigencia 2022

Dichas acciones han beneficiado principalmente a los usuarios y partes interesadas de la Entidad, agilizando los trámites y tiempos de respuesta a los mismos. De esta forma, la Secretaría Jurídica Distrital contribuyen al avance y cumplimiento del indicador registrado.

- ✚ Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio del Convenio Interadministrativo 923 de 2021, la Secretaría Jurídica Distrital ha enviado mensualmente el Certificado de confiabilidad de la información a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cumpliendo a la fecha con el compromiso.

- ✚ Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General

Con la Resolución No. 249 del 29 de diciembre de 2020, la Secretaría Jurídica Distrital adoptó el Manual de Servicio a la Ciudadanía emitido por la Secretaría General.

*Actualmente el Manual de Servicio a la Ciudadanía se encuentra publicado en la página web de la entidad en su versión actualizada.

* Divulgación de la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía mediante la publicación de una pieza comunicacional difundida a través del correo electrónico institucional.

*La actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía fue socializado a los funcionarios y colaboradores de la Secretaría Jurídica Distrital que se encuentran asignados en los canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

*Funcionarios y Colaboradores de la Secretaría Jurídica Distrital (9) participaron en la sesión de Cualificación Introducción al Servicio a la ciudadanía en el Distrito desarrollada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General en donde se abordaron los temas relacionados con la reciente actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía junto con los protocolos de atención contenidos en el mismo.

- ✚ Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema

Se han realizado socializaciones a las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital que han presentado novedades en los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha en el periodo correspondiente al 1er semestre de 2022.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



*Se elaboró un plan de acción tendiente a mejorar el porcentaje de cumplimiento en la calidad y oportunidad de las respuestas.

- ✚ Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS

Se suscribió el Contrato de Prestación de Servicios No. 072 de 2022 cuyo objeto es prestar los servicios profesionales de soporte y mantenimiento para el Sistema de información de Correspondencia y Archivo / Gestión Documental y Archivo - SIGA, así como el desarrollar nuevas funcionalidades.

- ✚ Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención

Se suscribió el Contrato de Prestación de Servicios No. 101 de 2021 con Servicios Postales S.A.

- ✚ Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva.

La Secretaría Jurídica Distrital cuenta con 10 servidores públicos cualificados en lengua de señas dada su participación en el Taller Virtual Habilidades Comunicativas en Lengua de Señas adelantado por INSOR.

1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Con el Proyecto de Inversión 7608 y gastos de funcionamiento respectivamente, se destinaron los recursos para proveer el pago de contratistas por la prestación de servicios profesionales, encargados de lograr la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

El Plan de Acción establecido por la Secretaría Jurídica Distrital correspondiente a la vigencia 2022, se encuentra alineado con los objetivos señalados en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el cual puede ser consultado a través del siguiente link:

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



https://secretariajuridica.gov.co/transparencia/4_planeacion_presupuesto_e_informes?field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=136&field_fecha_de_emision_document_value=9

1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

La Secretaría Jurídica Distrital garantiza el acatamiento de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, junto con los lineamientos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en temas de servicio al Ciudadano.

De esta manera, el normograma correspondiente al Proceso de Atención a la Ciudadanía se encuentra actualizado. Así mismo, el procedimiento "2311000-PR014 Gestión y Seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía" fue ajustado en el sentido de incluir lineamientos para la gestión de PQRS en lenguas nativas, información del punto de atención presencial en la Red CADE y Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información, en cumplimiento de la Directiva 001 de 2021 Directiva 001 de 2021.

1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

La Secretaría Jurídica Distrital comprometida con el cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, el cual es objeto de seguimiento cuatrimestral por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno respectivamente. Vale mencionar, que, en el mismo sentido, se llevan a cabo Auditorias de Calidad al interior de la entidad.

https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/4_planeacion_presupuesto_e_informes?field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=208&field_fecha_de_emision_document_value=All

1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 Componente No. 2, se establecieron las siguientes actividades:

Nombre del Trámite	Tipo de Racionalización	Acción Específica
Registro e inscripción de comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios	Tecnológica	Implementar un nuevo canal virtual donde los ciudadanos puedan consultar la información de los trámites que presta la Secretaría Jurídica Distrital

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



Acreditación de las asociaciones sin ánimo de lucro y/o sociedades protectoras de animales	Tecnológica	Implementar un nuevo canal virtual donde los ciudadanos puedan consultar la información de los trámites que presta la Secretaría Jurídica Distrital
Reconocimiento registro(s) de ligas y asociaciones de consumidores	Tecnológica	Implementar un nuevo canal virtual donde los ciudadanos puedan consultar la información de los trámites que presta la Secretaría Jurídica Distrital
Estudio y legalización a las solicitudes de posesión de cabildos indígenas.	Tecnológica	Implementar un nuevo canal virtual donde los ciudadanos puedan consultar la información de los trámites que presta la Secretaría Jurídica Distrital
Certificación de Inspección, vigilancia y Control de Entidades sin ánimo de lucro	Tecnológica	Implementar un nuevo canal virtual donde los ciudadanos puedan consultar la información de los trámites que presta la Secretaría Jurídica Distrital
Certificado de Existencia y Representación Legal de las Ligas y Asociaciones de Consumidores, así como de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Público	Tecnológica	Implementar un nuevo canal virtual donde los ciudadanos puedan consultar la información de los trámites que presta la Secretaría Jurídica Distrital
Certificado Histórico	Tecnológica	Implementar un nuevo canal virtual donde los ciudadanos puedan consultar la información de los trámites que presta la Secretaría Jurídica Distrital
Certificado Especial	Tecnológica	Implementar un nuevo canal virtual donde los ciudadanos puedan consultar la información de los trámites que presta la Secretaría Jurídica Distrital

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.

2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Mediante radicado 3-2021-7893 la Dirección de Gestión Corporativa remitió a todas las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital la Circular 013 de 2021, a través de la cual se socializó la programación del Plan Anual de Adquisiciones 2022, el cual puede consultarse en el siguiente link <https://www.secretariajuridica.gov.co/node/2147>

De esta manera, el proceso de Atención a la Ciudadanía presentó la solicitud presupuestal para el desarrollo de las actividades correspondientes a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

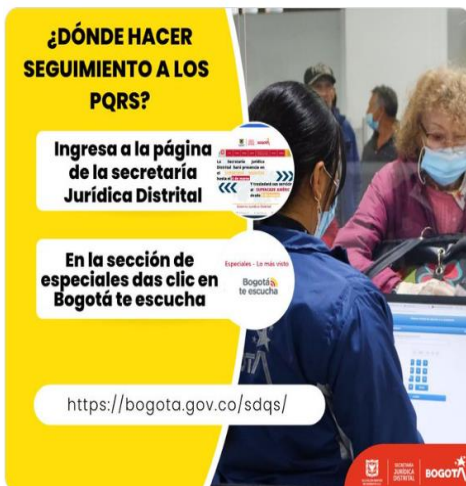
En virtud de lo anterior, fueron asignados los recursos para la contratación de los servicios profesionales que han permitido la ejecución de los compromisos de la Secretaría Jurídica Distrital en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para el primer semestre de 2022, de igual manera, se adjudicó presupuesto para garantizar la atención de la ciudadanía mediante los recursos tecnológicos dispuestos para el efecto.

2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Para el segundo semestre de 2022, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se realiza acompañamiento a los gestores del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha de las diferentes dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital respecto del manejo de sistema.

Se realiza un seguimiento semanal con el reporte de las peticiones próximas a vencerse mediante correo electrónico dirigido a las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital competentes de suministrar la respuesta.

Mediante la publicación de piezas comunicacionales se promueven temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas para los funcionarios y colaboradores de la entidad.



AVISO IMPORTANTE

Con la expedición de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, fue derogado el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, por lo que los términos para atender oportunamente las PQRS vuelven a ser los establecidos por la Ley 1755 de 2015:

Solicitud de Copia	
Solicitud de Acceso a la Información	10 días siguientes a su recepción
Petición	
Felicitación	
Queja	15 días siguientes a su recepción
Reclamo	
Sugerencia	
Consulta	30 días siguientes a su recepción

TÉRMINOS PARA ATENDER OPORTUNAMENTE LAS PQRS



BOGOTÁ que estamos construyendo

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

TIP PARA LA GESTIÓN DE PQRS

LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA LES RECUERDA A TODOS(AS) LOS(AS) FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS QUE MANEJAN EL SISTEMA DE "BOGOTÁ TE ESCUCHA" QUE:

AL GENERAR EL EVENTO RESPUESTA DEFINITIVA EN EL "SISTEMA DE BOGOTÁ TE ESCUCHA", NO OLVIDAR VERIFICAR QUE LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS CORRESPONDAN AL PETICIONARIO.




De igual manera, se socializa a las dependencias de la entidad las novedades presentadas en el informe de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, remitido por la Secretaría General con el fin de que se tomen las acciones a que haya lugar.

Se participa en los espacios de articulación interinstitucional e intercambio de conocimientos en temas de atención a la ciudadanía convocados por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. En el mismo sentido, se participa en los programas de capacitación sobre Servicio al Ciudadano ofertado por la Secretaría General.

2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Con apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, se procedió con la identificación de riesgos de gestión asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía, cuyo plan de acción no ha permitido la materialización de los mismos durante el 1er semestre de 2022. Vale mencionar que dicho plan es objeto de seguimiento cuatrimestral.

2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía

La Secretaría Jurídica Distrital cuenta con el proceso de Atención a la Ciudadanía a través del cual se orienta y coordina los requerimientos presentados por la ciudadanía y la evaluación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



De esta manera se cuenta con un gestor del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha por cada proceso (estratégicos, misionales, apoyo y control y evaluación), quien es el responsable de la atención oportuna de las PQRS, con lo cual se contribuye a aumentar la satisfacción ciudadana respecto del servicio que presta la Secretaría Jurídica Distrital.

2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad

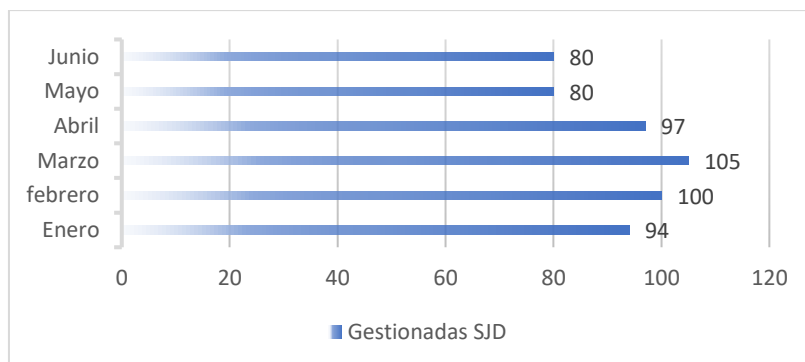
Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se realiza un seguimiento mensual a la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, con el propósito de implementar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas a la ciudadanía en general.

Por otra parte, se realiza una encuesta de satisfacción sobre los servicios ofrecidos a los usuarios y ciudadanía en general, a través del canal de atención presencial, lo cual permite analizar los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas y con ello determinar la percepción ciudadana para generar acciones de mejora si a ello hubiere lugar.

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.

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes:

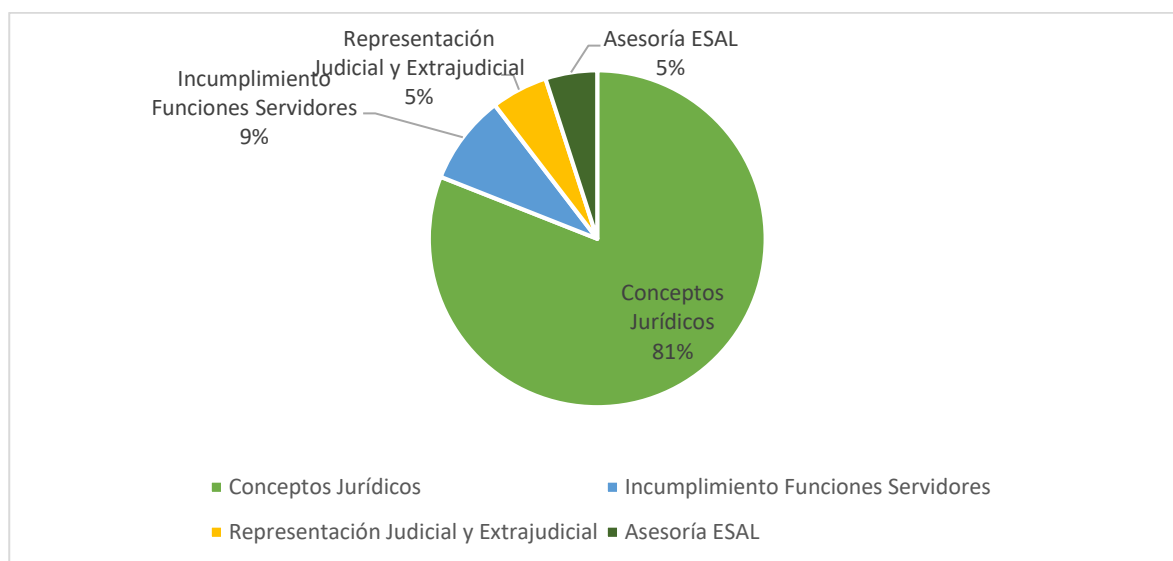
Para el 1er semestre de 2022, la Secretaría Jurídica Distrital gestionó 556 peticiones, a través del Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha:



Como se puede evidenciar, marzo fue el mes con mayor número de peticiones gestionadas (105), las cuales corresponden al 18.8% del total de PQRS recibidas en el 1er semestre de 2022.

b. Subtemas frecuentes:

Dentro de los subtemas más solicitados por la ciudadanía para el 1er semestre de 2022, es Conceptos Jurídicos, seguido de Incumplimiento Funciones Servidores – Incidencia Disciplinaria, Asesoría Entidades sin Ánimo de Lucro y Representación Judicial y Extrajudicial del Distrito.



c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

Las peticiones que ingresan a la Secretaría Jurídica Distrital, son atendidas según su tipología conforme los términos señalados por la Ley 1755 de 2015. No obstante, para el periodo de febrero de 2022, la Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica, excedió el tiempo de respuesta a una de las peticiones, tipificada como “reclamo” al respecto se socializo la situación y se realizaron observaciones para cumplir con los términos establecidos en la ley para la respuesta de las peticiones.

d. Análisis de Calidad y Calidez

La Secretaría Jurídica Distrital con base en los informes de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas

Bogotá te Escucha evidencia un Índice de cumplimiento correspondiente al 84% acumulado para el 2022.

e. Conclusiones y recomendaciones

- La Secretaría Jurídica Distrital se encuentra comprometida en dar respuesta a las peticiones presentadas por la ciudadanía en los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015, por lo que se sugiere continuar el seguimiento semanal del reporte de las peticiones próximas a vencerse a las diferentes dependencias de la entidad.
- El mes de marzo de 2022, fue el mes con mayor número de peticiones gestionadas a través del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.
- Se recomienda continuar con la difusión de piezas comunicacionales con el fin de sensibilizar a los funcionarios y colaboradores en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

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

4.1 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

La Secretaría Jurídica Distrital promueve y garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes de la ciudadanía mediante la publicación en la página web de la entidad de la Carta del Trato Digno, la cual puede ser consultada a través del siguiente link: <https://secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/carta-del-trato-digno/>

En el mismo sentido, desde el proceso de Comunicaciones se han publicado piezas comunicacionales mediante redes sociales tendientes a informar los canales de atención dispuestos para la ciudadanía:

<https://www.facebook.com/100175681881071/posts/417071916858111/?d=n>
<https://twitter.com/juridicadistri/status/1494027740634402823?s=24>
<https://twitter.com/juridicadistri/status/1516148398512033802?cxt=HHwWIMCygfC7uIoqAAAA>
<https://www.facebook.com/SecretariaJuridicaDistrital/photos/a.100716115160361/456050319626937/>
<https://twitter.com/juridicadistri/status/1530174685132079104?s=09>
<https://twitter.com/juridicadistri/status/1536721425784098816?t=VxxFXEAqzuMAG6ALu8SjLg&s=09>

<https://www.facebook.com/SecretariaJuridicaDistrital/photos/a.100716115160361/481089843789651/>

4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción

Con apoyo del proceso de Talento Humano de la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital, en el marco de las actividades de inducción y re inducción se ha abordado la temática correspondiente a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, manejo oportuno de las PQRSD y canales de atención.

4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Durante el 1er semestre de 2022, la Secretaría Jurídica Distrital participó en las jornadas de cualificación en Servicio a la Ciudadanía ofertadas por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General:

- Reunión inicial de Cualificación
- Introducción al Servicio a la ciudadanía en el Distrito
- Gestión de Peticiones Ciudadanas

Se ha promovido la participación de los funcionarios y colaboradores en las capacitaciones ofertadas por la Secretaria General con relación al manejo de Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

De igual manera, la entidad ha venido participando activamente los espacios de articulación interinstitucional e intercambio de conocimientos en temas de atención a la ciudadanía convocados por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

La página web de la Secretaría Jurídica Distrital cuenta con información en formatos de intercambios gráficos (GIF) haciéndola accesible a la población en condición de discapacidad (auditiva).

En el mismo sentido, la entidad cuenta con diez (10) funcionarios certificados en el Taller Virtual Habilidades Comunicativas en Lengua de Señas Colombiana impartido por el INSOR.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



Con apoyo de la oficina de TIC de la Secretaría Jurídica Distrital se ha venido trabajando en los criterios para la evolución y mejora en la aplicación de estándares de accesibilidad en la página web institucional:



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.

5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía

La Secretaría Jurídica Distrital puso a disposición de la ciudadanía la herramienta digital LEGALBOG APP, en la cual se encuentra información de interés para la participación en la producción normativa, así como libros y normatividad vigente de interés para el Distrito Capital, accediendo desde cualquier dispositivo móvil:



Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

La Secretaría Jurídica Distrital ofrece ocho (8) tramites a la ciudadanía en general y partes interesadas, los cuales se encuentran inscritos en el Sistema Único de información de trámites SUIT y Guía de Trámites y Servicios respectivamente:

- Certificado Especial
- Registro e inscripción de comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios
- Acreditación de las asociaciones sin ánimo de lucro y/o sociedades protectoras de animales
- Estudio y legalización a las solicitudes de posesión de cabildos indígenas
- Certificación de Inspección, vigilancia y Control de Entidades sin ánimo de lucro
- Certificado Histórico
- Certificado de Existencia y Representación Legal de las Ligas y Asociaciones de Consumidores, así como de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios
- Reconocimiento registro(s) de ligas y asociaciones de consumidores

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales

La Secretaría Jurídica Distrital ha venido promoviendo los canales de atención dispuestos para la ciudadanía mediante la publicación de piezas comunicacionales en redes sociales.

Adicionalmente, se ha venido garantizando la funcionalidad del Chatbot implementado en la página web de la entidad con apoyo de la oficina TICS. En el mismo sentido, la ciudadanía cuenta con una agenda virtual “PIDA UNA CITA AQUÍ” <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScM8Gvc7RbolLolmqYbFlh5ZyER9oDMmEAGyJ6rFPDU-hwwGg/viewform>

5.4 Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

En el marco de la Política Pública Distrital de servicio a la Ciudadanía, la Secretaría Jurídica Distrital ha venido garantizando la articulación entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" con el Sistema Propio de Gestión de Correspondencia y Archivo / Gestión Documental y Archivo (SIGA).

Así mismo, en el inicio de la página web de la entidad se encuentra el vínculo de acceso e imagen oficial correspondiente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha":



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

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la Secretaría Jurídica Distrital por la figura antes referida.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

7.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

La Secretaría Jurídica Distrital, tiene previsto presentar el informe anual de buenas prácticas una vez finalizado el 2do semestre de 2022.

7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría Jurídica Distrital participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General, la cual se llevó a cabo el pasado 17 de junio de 2022 en el Archivo de Bogotá.