

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

ENERO – JUNIO DE 2023

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Bogotá D.C., Junio de 2023

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 2023

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 dio 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 2023, 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 PPDSC:

*Optimización de los procesos de la Entidad, mediante el ajuste de documentos del Sistema Integrado de Gestión y actualización de las normas y requisitos legales aplicables a los procesos de la Entidad.

* Se realizaron los autodiagnósticos de los procesos de la entidad en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para la vigencia 2023, junto con el reporte de las actividades y evidencias correspondientes.

De esta manera, la Secretaría Jurídica Distrital continúa trabajando en la mejora de la calidad en los trámites y servicios cuyo beneficiado principal es la ciudadanía, permitiendo avanzar en el cumplimiento de las metas propuestas para la vigencia 2023.

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

En virtud del Acuerdo de Niveles de Servicio del Convenio Interadministrativo 923 de 2021, la Secretaría Jurídica Distrital durante el primer semestre de 2023 ha venido remitiendo el

Certificado de confiabilidad de la información a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- 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, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en su versión actualizada.

Para el 1er semestre de 2023, se destaca la participación de funcionarios y colaboradores de la Secretaría Jurídica Distrital en las sesiones de cualificación adelantadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General en donde se abordaron los temas relacionados con los protocolos de atención contenidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

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

Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, se ha venido socializando a las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital las observaciones presentadas en el cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha durante el 1er semestre de 2023, con el fin de que se impartan las acciones necesarias para mejorar el porcentaje de cumplimiento acumulado por la entidad.

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

Con la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios No. No. 043 de 2023 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, se garantiza la articulación entre el sistema propio de correspondencia y el sistema de Bogotá te Escucha.

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

En virtud del Contrato de Prestación de Servicios No. 172 de 2022 suscrito con Servicios Postales S.A., cuyo objeto es el de "Contratar el servicio de correo, mensajería expresa y la administración de la ventanilla única de correspondencia de la Secretaría Jurídica

Distrital”, se garantiza un punto de atención con mecanismos de radicación calificada ubicado en el SuperCADE CAD.

La población beneficiada es la ciudadanía en general que acude al SUPERCAD- CAD a gestionar los trámites que realiza la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control-IVC, lo que permite atender de forma oportuna las solicitudes ciudadanas.

- ✚ 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 suscribió el Contrato No. 144 de 2023 con el INSOR, cuyo propósito es lograr ampliar la cobertura de funcionarios (as) de la entidad en certificarse en el Taller Virtual Habilidades Comunicativas, adicional a los 7 servidores públicos que ya se encuentran cualificados.

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

La Secretaría Jurídica Distrital programó el presupuesto anual para llevar a cabo el Plan Operativo correspondiente a la vigencia 2023, en donde se encuentran incluidos los proyectos de inversión y gastos de funcionamiento destinados 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, lo cual se puede consultar en el siguiente link:

https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field_fecha_de_emision_document_value=All&field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=100

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 2023, fue 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: https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field_fecha_de_emision_document_value=10&field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=136

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.

Para el 1er semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital garantizó el acatamiento de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, junto con los lineamientos impartidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en temas de servicio al Ciudadano mediante la actualización del normograma de los procesos de la entidad durante el periodo reportado.

1.4 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 formuló las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, el cual fue socializado a la ciudadanía mediante su publicación en la página web de la entidad:



Por otra parte, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, el cual es objeto de seguimiento cuatrimestral por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno respectivamente, dicha información puede ser consultada a través del siguiente enlace:

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field_fecha_de_emision_document_value=10&field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=208

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

Para la vigencia 2023, con el propósito de que la ciudadanía o Entidad sin ánimo de Lucro - ESAL, pueda obtener el certificado de Inspección, vigilancia y Control de Entidades sin ánimo de lucro en línea y de manera gratuita, siempre y cuando haya sido expedido durante los últimos tres meses anteriores a la solicitud.

Dicha acción de racionalización permite al ciudadano ahorro de tiempo y desplazamientos, ya que podrá agilizar el trámite solicitando de manera inmediata a través del Sistema de información de personas jurídicas - SIPEJ.

Nombre del trámite	Tipo de racionalización	Acción Específica
Certificación de Inspección, vigilancia y Control de Entidades sin ánimo de lucro	Tecnológica	Digitalización del trámite: "Certificación de inspección, vigilancia y control de entidades sin ánimo de lucro"

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

Dentro de la programación del Plan Anual de Adquisiciones 2023, se encuentra incluido el presupuesto que permite cumplimiento de los compromisos establecidos en la Comisión Sectorial de Servicio a la Ciudadanía que lidera la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, respecto de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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

Durante el 1er semestre de 2023, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se adelantaron las acciones tendientes a lograr el aumento de la satisfacción ciudadana a

través de la gestión oportuna de las peticiones, para lo cual realiza un seguimiento a las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital que tienen a su cargo PQRS pendientes de emitir respuesta y que se encuentran próximas a vencerse con el fin de lograr una atención oportuna a las mismas. Adicionalmente:

Se convocó a los gestores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, participaron en las capacitaciones funcionales del sistema desarrolladas por la Secretaría General.

Se publicaron piezas comunicacionales mediante las cuales se promovieron temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas para los funcionarios y colaboradores de la entidad.



Así mismo, se socializó 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.

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 y riesgos de corrupción asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía, cuyo plan de manejo es objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de la Secretaría Jurídica Distrital.

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

De conformidad con el Decreto 323 de 2015, 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.

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 Secretaria 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

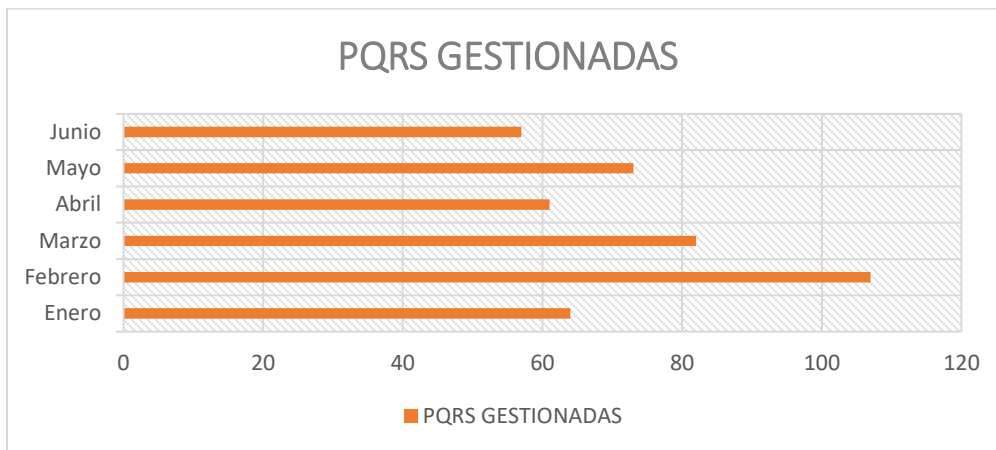
Para el periodo correspondiente al 1er semestre de 2023, se aplicó una encuesta de satisfacción sobre los servicios ofrecidos a los usuarios y ciudadanía en general, a través del canal de atención presencial, cuyos resultados se pueden consultar a través del siguiente enlace: https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/2023-05/ENCUESTA-DE-PERCEPCION-CIUDADANA_1er-Cuatrimestre.pdf

Así mismo, se realizó 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.

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 2023, la Secretaría Jurídica Distrital gestionó 444 peticiones, a través del Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha:



Como se puede evidenciar, febrero fue el mes con mayor número de peticiones gestionadas (107), las cuales corresponden al 24% del total de PQRS recibidas en el 1er semestre de 2023.

b. Subtemas frecuentes:

Dentro de los subtemas más solicitados por la ciudadanía para el 1er semestre de 2023, es Conceptos Jurídicos, seguido de Asesoría Entidades sin Ánimo de Lucro, Incumplimiento de funciones de Servidores y Representación Judicial, Extrajudicial del Distrito y Régimen Legal de Bogotá.

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

Las peticiones que ingresaron a la Secretaría Jurídica Distrital durante el 1er semestre de 2023, fueron atendidas según su tipología conforme los términos señalados por la Ley 1755 de 2015.

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 91% acumulado para el 2023.

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.

- 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/>

Difusión de una pieza comunicacional a través de las redes sociales (twitter) informando a la ciudadanía a la ciudadanía los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones

<https://twitter.com/juridicadistri/status/1636351609125961729?t=-hOieuWPz5sKYiE-J9D-1A&s=03>



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 reinducción 2023 se abordó 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.

Para el 1er semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital promovió la participación de los funcionarios y colaboradores en jornadas de capacitación y/o sensibilización respecto de los siguientes temas:

- ✚ Cualificación en Servicio a la Ciudadanía ofertadas por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General.
- ✚ Capacitaciones ofertadas por la Secretaria General con relación al manejo de Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- ✚ Socialización a los gestores del Sistema de Bogotá te Escucha acerca de la Política de Protección de Datos Personales de la entidad.
- ✚ Participación 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

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.

Para el 1er semestre de 2023, se suscribió el Contrato No. 144 de 2023 con el Instituto Nacional para sordos INSOR, cuyo objeto fue el de: *“Prestar servicios especializados para desarrollar acciones que permitan a la SJD garantizar que la ciudadanía con discapacidad auditiva pueda acceder a la información sobre trámites, servicios u otros procedimientos administrativos”*.

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

Durante el 1er semestre de 2023, la ciudadanía contó con la primera edición de la revista Doctrina Distrital volumen III, cuya temática estaba orientada al derecho de género, nuevas masculinidades, empoderamiento de la mujer, las violencias basadas en género, los derechos LGBTIQ+, y reivindicaciones de género.



IMAGEN 1. PIEZA GRÁFICA DE CONVOCATORIA. REVISTA DOCTRINA DISTRITAL.

Fuente: Dirección Distrital de Política Jurídica.



la Secretaría Jurídica Distrital ha venido garantizando la operación de la herramienta digital Chat Portal y LegalBog a disposición de la ciudadanía.

<https://legalbog.secretariajuridica.gov.co/>

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

Para el 1er semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital garantizó la prestación de ocho (8) trámites 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

Para el 1er semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital realizó la difusión de dos (2) piezas comunicacionales a través de las redes sociales (twitter) informando a la ciudadanía los canales dispuestos para radicar denuncias por posibles actos de corrupción:

https://twitter.com/juridicadistri/status/1626569150218002434?t=HSIX_HZB_jllhqtXWcznlA&s=03

<https://twitter.com/juridicadistri/status/1669425616137998345?s=20>



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



En la página web de la entidad Sección Atención y Servicios a la Ciudadanía, se encuentran publicados los canales dispuestos <https://secretariajuridica.gov.co/canales-de-atencion>

De igual manera, 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

Durante el 1er semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital garantizó 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).

Vale mencionar que 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":

Especiales - Lo más visto



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

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

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



La Secretaría Jurídica Distrital, tiene previsto elaborar el informe anual de buenas prácticas para la vigencia 2023 al finalizar el II semestre de la misma.

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

La Secretaría Jurídica Distrital participa en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General y/o actividades a las que sea requerida para el desarrollo de las temáticas correspondientes.