

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

JULIO – DICIEMBRE DE 2023

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Bogotá D.C., diciembre 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 la importante labor realizada por la Secretaría Jurídica Distrital y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los análisis de resultados de dicha labor.

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO 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 ejecutó en un 100% el 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 La entidad cuenta con un objetivo específico dentro del plan de acción que establece “Alinear los instrumentos de planeación de la Secretaría Jurídica Distrital con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.” El cual está orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía y alineado a la PPDSC, dentro de este se han adelantado las siguientes actividades:

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

* Optimización de los procesos de la Entidad. Se actualizaron 32 documentos entre procesos, procedimientos, formatos y guías, debidamente publicados y divulgados en la Secretaría Jurídica Distrital

* Se actualizaron los normogramas correspondientes a los procesos de Atención a la Ciudadanía, Planeación y Mejora Continua, Gestión Jurídica, Talento Humano y Contratación.

*Vale resaltar que la Secretaría Jurídica Distrital en la última medición del Índice de Desempeño Institucional 2022 a través del FURAG de la Función Pública, obtuvo una calificación de 97 puntos logrando la posición No. 1 a nivel distrital.

De esta manera, la Secretaría Jurídica Distrital fortaleció la calidad en los trámites y servicios cuyo beneficiario principal es la ciudadanía, con lo cual se logró 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 segundo semestre de 2023, remitió 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 2do semestre de 2023, se destaca la participación de funcionarios y colaboradores de la Secretaría Jurídica Distrital en las sesiones de cualificación

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



adelantadas en el mes de septiembre 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.

Así mismo, se publicó en el mes de agosto una (1) pieza comunicacional mediante el correo electrónico institucional convocando a los (las) funcionarios y colaboradores de la entidad a consultar 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

El proceso de Atención a la Ciudadanía, socializo 6 informes a las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital, de acuerdo con 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 para el 2do semestre de 2023.

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



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

Durante el 2do semestre de 2023, se garantizó la articulación entre el sistema propio de correspondencia y el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha mediante la ejecución del Contrato de Prestación de Servicios No. No. 043 de 2023.

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

Para el 2do semestre de 2023, se garantizó un punto de atención con mecanismos de radicación calificada ubicado en el Super CADE CAD, en virtud del Contrato de Prestación de Servicios No. 172 de 2022 suscrito con Servicios Postales S.A., beneficiando a la ciudadanía con la gestión de los trámites que realiza la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades Sin Ánimo de Lucro - IVC.

- 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.

En el marco del Contrato 144 de 2023 suscrito con el INSOR, se logró ampliar la cobertura de funcionarios (as) de la entidad con el Taller Virtual Habilidades Comunicativas certificando a 9 funcionarios (as) de la entidad, adicionales a los 7 servidores públicos que ya se encontraban cualificados. De esta manera en este momento la entidad cuenta con 16 personas cualificadas en lengua de señas.

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 2024, en donde se encuentran incluidos los proyectos de inversión y gastos de funcionamiento destinados para

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

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 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

La meta del plan de acción alineada con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía es la siguiente:

Brindar atención oportuna a los requerimientos presentados por la ciudadanía, el cual permitió un 90% acumulado en el cumplimiento en los criterios de calidad.

La Secretaría Jurídica Distrital ejecutó en un 100% el 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

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.

En el 2do 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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en temas de servicio al Ciudadano, así mismo se realizó la actualización del normograma de los procesos de la entidad para el periodo reportado.

Igualmente se emitió por parte de la Dirección de Gestión Corporativa, la circular 043 del 06 de diciembre de 2023 sobre Términos de Respuesta a Peticiones Ciudadanas.

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.

En principio es preciso señalar que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, consolida acciones de integridad y lucha contra la corrupción, de manera que la entidad sea referenciada como una institución ágil, eficiente y cercana al ciudadano, con procesos de innovación que generen más y mejores servicios para la ciudadanía y que redunden en una mayor transparencia en el desarrollo de sus funciones, donde todos los servidores públicos sean actores de cambio comprometidos con la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción”. Este plan es objeto de seguimiento cuatrimestral por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno respectivamente y, con fundamento en la normatividad vigente, la Secretaría Jurídica Distrital involucra nueve (9) componentes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC:

1. El primer componente se refiere a la Gestión del Riesgo de Corrupción y las medidas para mitigarlos, tomando como punto de partida los parámetros impartidos por la Secretaría de Transparencia y los contenidos establecidos en la Metodología de Administración de Riesgos: Para el desarrollo de este Componente, la Secretaría Jurídica Distrital elaboró su Mapa de Riesgos de Corrupción con el fin de proteger los recursos públicos, dar cumplimiento a los requerimientos legales y reglamentarios y mejorar la eficiencia y eficacia de la entidad, entre otros.

Los subcomponentes que lo conforman son:

- Política de administración de riesgos.
 - Construcción del mapa de riesgos de corrupción.
 - Socialización.
 - Monitoreo y revisión.
 - Seguimiento.
2. En el segundo componente se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites como elemento fundamental para cerrar espacios expuestos a la corrupción: se promovió la confianza en el ciudadano a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA, para garantizar el acceso a los trámites y servicios desarrollados por la entidad, brindando beneficios en términos de costos y tiempo a los usuarios
 3. En el tercer componente se desarrolla la estrategia Rendición de Cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, tiene como finalidad transmitir y dar a conocer a los usuarios información oportuna, veraz, comprensible y completa, sobre la gestión y demás temas de interés público que desarrolla la Entidad; y a su vez, interactuar con la ciudadanía: desarrolló espacios de interacción con los usuarios y ciudadanía en general, con el fin de fomentar la participación, el control social y la construcción de una relación de doble vía con actores sociales, y a partir de allí, lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia y eficacia en la cotidianidad del servidor público
 4. En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que se deben desarrollar al interior de la Entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Asimismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas: fortaleciendo los canales de atención, la estructura

administrativa y el direccionamiento estratégico, el talento humano, así como los aspectos normativos y procedimentales, relacionados con el ciudadano: se realizaron acciones tendientes a mejorar la calidad y el acceso a los trámites, bienes y servicios de la entidad para mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos.

5. En el quinto componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014, lo anterior se da, por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública: se mantuvo actualizada la información publicada en la página web y la intranet de la Entidad y los enlaces con otras plataformas.
6. En el sexto componente, se incluyen los aspectos y acciones orientadas a fortalecer la probidad, la transparencia y el rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y la generación de un cambio comportamental: se desarrollaron estrategias y acciones que le permitan a la Entidad fortalecer su cultura organizacional, orientada al servicio, la probidad, la transparencia y el rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores éticos y la generación de un cambio comportamental; todo ello reflejado en la prestación de los servicios que ofrece y el aumento de la confianza de los ciudadanos en la Entidad.
7. El séptimo componente, vincula actividades encaminadas a la gestión preventiva de conflictos de intereses: Se desarrollaron actividades en cumplimiento del Decreto 189 de 2020: "Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones.
8. Sumado a lo anterior, la Secretaría Jurídica Distrital ha decidido agregar el octavo componente, en donde se involucran las acciones encaminadas a la participación de los usuarios enfocados en la gestión del conocimiento y la innovación: se trabajó de la mano con otras entidades que permiten incorporar perspectivas externas para

co-crear soluciones y conocimiento y hacer frente a los retos institucionales o mejora de políticas, procesos, productos o servicios de la Entidad, de tal forma, que permita generar un valor público en los usuarios, fomentando la participación ciudadana y el control social

9. Por último, el noveno componente desarrolla algunos de los principios y contenidos de la Ley 2195 de 2022, así como aspectos del Modelo Jurídico Anticorrupción adoptado para el Distrito Capital mediante el Decreto Distrital 610 de 2022, cuya implementación ofrecerá valiosos insumos y lecciones institucionales para la construcción definitiva del Programa de Transparencia y Ética Pública ordenado por la Ley 2195 a partir de enero de 2024: se trabajó en la construcción de un modelo de cumplimiento normativo para conocer, gestionar y controlar los riesgos asociados con situaciones, circunstancias, procesos o procedimientos que puedan generar incumplimiento del marco normativo con las posibles sanciones administrativas, disciplinarias o penales o el consecuente impacto por la pérdida reputacional o de confianza legítima de la ciudadanía hacia sus instituciones

Además, se llevaron a cabo acciones de mejora que nos permitieron mantener un alto nivel en nuestro índice de calidad a las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, como fueron:

- Realizar el seguimiento semanal a las peticiones pendientes por dar respuesta, con el fin de minimizar las solicitudes respondidas fuera de los términos de ley.
- Realizar asesoría personalizada y permanente por parte del administrador del sistema Bogotá te Escucha, a los gestores que atienden las peticiones ciudadanas en cada una de las dependencias de la entidad, con el fin de realizar un correcto proceso en el cierre de las solicitudes.
- Informar a los directores de cada dependencia por medios diferentes al correo electrónico, las peticiones pendientes de cierre en el sistema BTE a fin de lograr su gestión oportuna.

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

En el 2do semestre de 2023, se adelantaron las gestiones tendientes a lograr que la ciudadanía o entidades sin ánimo de Lucro - ESAL, puedan obtener el certificado de Inspección, vigilancia y Control de Entidades sin ánimo de lucro en línea y de manera gratuita. Con lo cual se permite 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.

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, fue incluido el presupuesto que permitió el 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.

A nivel interno, se cuenta con gestores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha en cada una de las áreas, quienes son permanentemente actualizados y orientados en materia de atención a la ciudadanía para facilitar la interacción con la entidad.

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

Para el 2do semestre de 2023, el proceso de Atención a la Ciudadanía continuó con las acciones tendientes a lograr el aumento de la satisfacción ciudadana a través de la gestión oportuna de las peticiones, mediante:

- Seguimiento semanal a las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital que tienen a su cargo PQRS pendientes de emitir respuesta a fin de lograr una atención oportuna a las mismas.
- Participación de los gestores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en las capacitaciones funcionales del sistema desarrolladas por la Secretaría General.
- Socialización 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.
- Publicación de piezas comunicacionales mediante las cuales se promovieron temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.



- Emisión por parte de la Dirección de Gestión Corporativa de la circular 043 de diciembre 06 de 2023 mediante la cual se recuerda a los funcionarios de la entidad sobre los Términos de Respuesta a Peticiones Ciudadanas

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

Para el 2do semestre de 2023, se realizó el monitoreo y plan de manejo de los riesgos de gestión y riesgos de corrupción asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía, con lo cual no se materializó ninguno.

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.

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

Durante el 2 do 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/atencion-y-servicio-la-ciudadania/44-encuestas-de-percepcion-ciudadana>

De igual manera, 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, lo cual permitió un 91% de cumplimiento en los criterios de calidad.

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:

En el 2 do semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital gestionó **345** peticiones, a través del Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, siendo el mes de **julio**, el periodo con mayor número de peticiones gestionadas (**76**).

b. Subtemas frecuentes:

Dentro de los subtemas más solicitados por la ciudadanía para el 2do semestre de 2023, es Conceptos Jurídicos, seguido de Asesoría a Entidades sin Ánimo de Lucro.

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

Las peticiones que ingresaron a la Secretaria Jurídica Distrital durante el 2do semestre de 2023, fueron atendidas según su tipología conforme los términos señalados por la Ley 1755 de 2015.

Siendo los más relevantes, los relacionados en el siguiente cuadro

Dependencia	Subtema	Cuenta de Número petición
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	9
DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURÍDICO	REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DEL DISTRITO	20
DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	ANOMALÍAS E IRREGULARIDADES DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	9
	ASESORÍA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	177

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 90% acumulado para el 2023., el cual se evidencia en el siguiente link:

https://drive.google.com/file/d/12n-p7ZBGFjNe9mOHnh72tBCX54VZ8Sd0/view?usp=drive_link

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

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

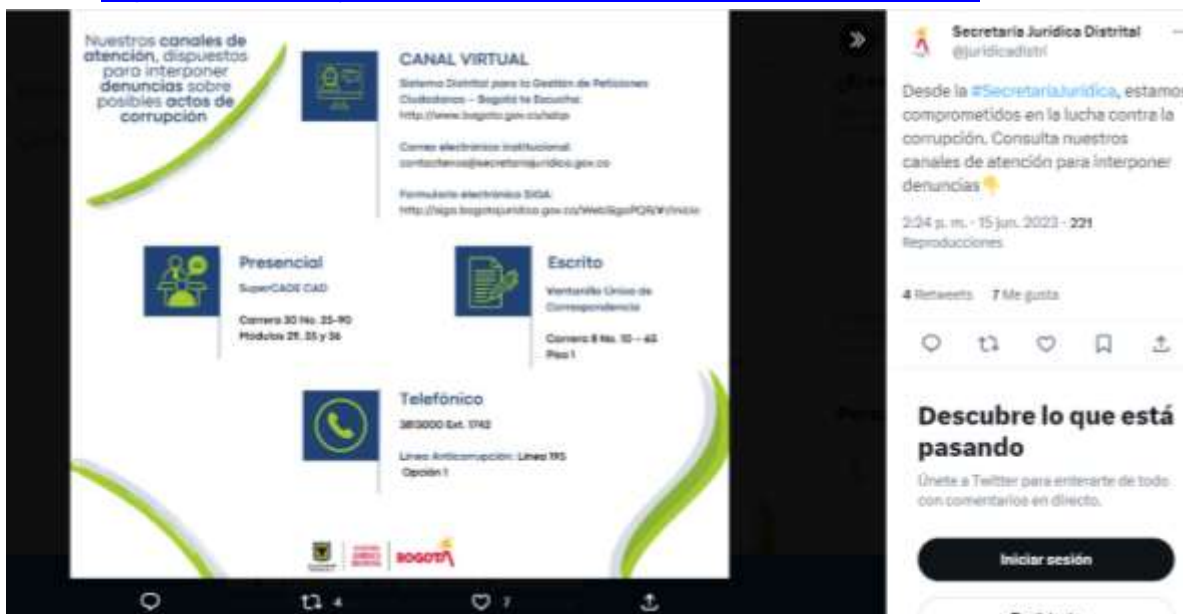
4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía

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/>

Igualmente, durante el segundo semestre de 2023, se realizó la difusión de una pieza comunicacional a través de las redes sociales (“X” antes twitter) informando a la ciudadanía los canales dispuestos para radicar denuncias por posibles actos de corrupción:

<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



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

En el 2do semestre de 2023, se da continuidad con el programa de inducción y reinducción dirigido para los (las) funcionarios de la entidad, mediante los diferentes módulos que se encuentran publicados en la Intranet de la Secretaría Jurídica Distrital.



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

Durante el 2do 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 ofertada por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General.
- Capacitaciones ofertadas por la Secretaría General con relación al manejo del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

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



- 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.

La página web de la Secretaría Jurídica Distrital (menú y submenú) se encuentra actualizada en formatos de intercambios gráficos (GIF) haciéndola accesible a la población con discapacidad (auditiva). Adicionalmente, la entidad cuenta con funcionarios certificados en el Taller Virtual Habilidades Comunicativas en Lengua de Señas Colombiana impartido por el INSOR en virtud del Contrato No. 144 de 2023.

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 ciudadanía cuenta con información de su interés a través de las diferentes publicaciones que se encuentran disponibles en la página web de la entidad tales como:

- Revista Doctrina Distrital

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

- Biblioteca Virtual
- Relatorías (compila normativa, doctrina y jurisprudencia por temáticas)



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

Durante el 2do 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

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

- 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

Durante el 2do semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital realizó la difusión de piezas comunicacionales a través de las redes sociales (“X” antes twitter) informando a la ciudadanía los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones

<https://x.com/juridicadistri/status/1707826136548299210?s=48&t=LTzUdNOBUuQMnmiiX-2obw>

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA



Canales dispuestos para radicar denuncias por posibles actos de corrupción:

<https://twitter.com/juridicadistri/status/1729677688946774447?s=48&t=LTzUdNOBUuQMnmiiX-2obw>

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA



La entidad cuenta con cuatro (4) canales de atención (i) virtual (ii) presencial (iii) escrito y (iv) telefónico, en la página web de la entidad, Sección Atención y Servicios a la Ciudadanía, se encuentran publicados los datos específicos de cada uno de los canales dispuestos <https://secretariajuridica.gov.co/canales-de-atencion>

De igual manera, la ciudadanía cuenta con una agenda virtual para entidades sin ánimo de Lucro ESAL- a la cual se puede acceder en el siguiente link: ”
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScM8Gvc7RboILOmqYbFlh5ZyER9oDMmEAGyJ6rFPDU-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

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

Para el 2 do 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).

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.

Igualmente, mediante radicado 2-2023-14809 de fecha julio 28 se presentó el correspondiente al primer semestre de 2023.

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

La Secretaría Jurídica Distrital, consolidó el informe anual de buenas prácticas para la vigencia 2023.

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

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 Secretaría General en el mes de noviembre de 2023 en las instalaciones del Archivo Distrital.

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



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA