

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

JULIO - DICIEMBRE DE 2022

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Bogotá D.C., diciembre 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 SEGUNDO 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 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 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 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.

* La Secretaría Jurídica Distrital obtuvo el reconocimiento a la mejor puntuación en la medición del Índice Distrital de servicio a la Ciudadanía otorgado por la Veeduría Distrital

* Se realizó la medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG junto con sus autodiagnósticos respectivos por cada dependencia de la entidad.

Con lo anterior, se mejora la calidad en los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Jurídica Distrital beneficiando a la ciudadanía y partes interesadas de la Entidad, con lo cual se contribuye 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 durante la vigencia 2022 remitió mensualmente el Certificado de confiabilidad de la información a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cumpliendo con dicho 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, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en su versión actualizada.

Vale mencionar que 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.

*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 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 socializó a las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital que presentaron 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 2do semestre de 2022.

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

Con la suscripción del 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, se garantizó 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

La Secretaría Jurídica Distrital aseguró mecanismos de radicación calificada en uno de los puntos de atención asignados a la Secretaría Jurídica Distrital en la Red CADE a través de los Contratos de Prestación de Servicios No. 101 de 2021 y 172 de 2022 suscritos con Servicios Postales S.A.

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 cuenta con 7 servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana en el marco del Taller Virtual Habilidades Comunicativas adelantado por INSOR en virtud del Contrato 207 de 2022.

Adicionalmente se actualizó el contenido del menú/submenú de la página web a la población en condición de discapacidad auditiva y la cualificación en lengua de señas colombiana.

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 para la vigencia 2022.

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

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



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 de los procesos de la entidad fue actualizado para la vigencia 2022.

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 y ejecutó en un 100% 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.

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

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

Atendiendo las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, se ejecutaron 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
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 interno la Dirección de Gestión Corporativa remitió a todas las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital la programación del Plan Anual de Adquisiciones 2023. En este orden, 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.

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

Para el segundo semestre de 2022, el proceso de Atención a la Ciudadanía brindó acompañamiento permanente 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.

En el mismo orden, durante el 2do semestre de 2022 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.

Con base en el seguimiento semanal del reporte de las peticiones próximas a vencerse, la Secretaría Jurídica Distrital no presentó respuestas extemporáneas. Durante el 2do semestre de 2022 las peticiones fueron atendidas dentro de los términos de Ley.

Publicación de 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.

Durante el 2do semestre de 2022, 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.

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. 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 y riesgos de corrupción asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía, cuyo plan de acción no permitió la materialización de los mismos durante la vigencia de 2022

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.

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

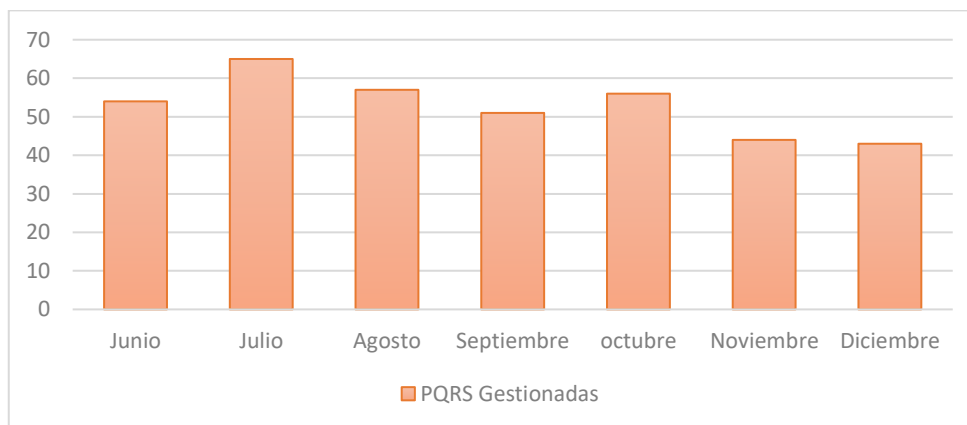
Para el 2do semestre de 2022, se realizó un seguimiento mensual a la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, con el propósito de implementar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas a la ciudadanía en general.

Se realizó 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/2022-12/Informe%20encuesta%20de%20satisfacci%C3%B3n%2C%20III%20trimestre%202022.pdf>

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 2do semestre de 2022, la Secretaría Jurídica Distrital gestionó 370 peticiones, a través del Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha:



Como se puede evidenciar, julio fue el mes con mayor número de peticiones gestionadas, las cuales corresponden al 17.5% 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 2do semestre de 2022, se encuentran los siguientes:

- Conceptos Jurídicos
- Asesoría a Entidades sin Ánimo de Lucro
- Representación Judicial y Extrajudicial del Distrito

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

Las peticiones que ingresaron a la Secretaría Jurídica Distrital durante el 2do semestre de 2022, fueron atendidas según su tipología conforme los términos señalados por la Ley 1755 de 2015. No se registraron vencimientos.

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 86% 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.
- 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/>

Se generaron y publicaron en la página web de la Secretaría Jurídica Distrital, tres (3) contenidos de Información para personas con discapacidad visual: <https://www.secretariajuridica.gov.co/informacion-para-personas-en-condicion-de-discapacidad-visual>

Difusión de una (1) pieza comunicacional a través de las redes sociales (Facebook y twitter) promoviendo los canales de atención que ofrece la SJD para promover el acceso de la ciudadanía a los mismos:

<https://twitter.com/juridicadistri/status/1590820472656207881?cxt=HHwWkoC94dKy3ZMsAAAA>

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=512219410952758&set=a.413238937517473>



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 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.

Durante el 2do 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.

Se promovió 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.

Participación en la reunión “*El por qué y el para qué del diseño universal y la accesibilidad como herramientas para la atención a la ciudadanía*” convocado por la Veeduría Distrital



Participación en la Jornada de sensibilización trato respetuoso y cordial que deben dar a las personas de los sectores LGBTI con énfasis en personas trans – Secretaría de la Mujer:



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 2do semestre de 2022, la página web de la Secretaría Jurídica Distrital fue actualizada en formatos de intercambios gráficos (GIF) haciéndola accesible a la población con discapacidad (auditiva)



En el mismo sentido, la entidad cuenta con siete (7) funcionarios certificados en el Taller Virtual Habilidades Comunicativas en Lengua de Señas Colombiana impartido por el INSOR.

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 la vigencia de 2022, la Secretaría Jurídica Distrital puso a disposición de la ciudadanía la herramienta digital Chat Portal:



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

Para el 2do semestre de 2022, 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

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



Durante el 2do semestre de 2022, la Secretaría Jurídica Distrital promovió los canales de atención dispuestos para la ciudadanía mediante la publicación de piezas comunicacionales en redes sociales.

Así mismo, 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 2do semestre de 2022, 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.

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



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, elaboró el informe anual de buenas prácticas para la vigencia 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 13 de diciembre de 2022 en el Auditorio Huitaca de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.