

LABORATORIO DE SIMPLICIDAD PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 2023

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Jurídica Distrital – SJD pone a disposición los trámites asociados con los productos y servicios que se llevan a cabo al interior en el marco de su quehacer institucional. A partir de esto, la Entidad genera su propio Portafolio de Productos y Servicios para el conocimiento y aprovechamiento de los (las) usuarios(as), partes interesadas y ciudadanía en general.

Es necesario mencionar, que para esta Entidad, un producto, bien o servicio se define como el resultado de un proceso o de un conjunto de procesos que se constituye con el fin de beneficiar a un tercero; entendiéndose por éste, una población específica, grupos de valor, grupos de interés o la ciudadanía en general. Es así, como el (la) usuario(a) percibe que, si el producto y/o servicio le genera satisfacción de sus necesidades, deseos y demandas, en ocasiones está dispuesto a pagarlo o reconocerlo.

Ahora bien, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023, se ejecutó el laboratorio de simplicidad para traducir al menos tres productos y/o servicios del Portafolio de la Entidad, en lenguaje claro. Esto, reafirma el interés y compromiso de la Secretaría de afianzar la relación con la ciudadanía y grupos de valor, permitiéndoles el acceso a la información pública con transparencia y asegurando el control social frente a todos los asuntos institucionales.

Dicho laboratorio, se desarrolló a través de actividades de co-creación con usuarios internos y externos de la Entidad, en las cuales se les involucró para tomar decisiones frente a los cambios generados, considerando ejercicios de consulta ciudadana, mesas de trabajo y un grupo focal en el que se ejecutó un test para medir el nivel de conocimiento y apropiación del Portafolio y una actividad denominada: Lluvia de ideas.

Por lo anterior, a continuación, se describen las actividades y conclusiones de los ejercicios adelantados con usuarios internos y externos de la SJD, los cuales permitieron la reformulación del Portafolio de Productos y Servicios para facilitar a los (las) lectores(as) la comprensión del documento, específicamente de los relacionados con:

- P-08 Revisión y aprobación de iniciativas normativas de la Administración Distrital, en materia presupuestal, hacendaria y tributaria.
- P-10 Respuesta a proposiciones del Concejo de Bogotá y del Congreso de la República.
- P-13 Expedición de Certificados Históricos a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.
- P-14 Expedición de Certificados Especiales a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.
- P-15 Expedición certificación de Inspección, Vigilancia y Control a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.
- P-17 Legalización de la solicitud de posesión de cabildos indígenas.
- P-20 Acreditación como asociación sin ánimo de lucro y/o sociedad protectora de animales.

Página número 1 de 16

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



- P-21 Actos administrativos emitidos en el marco del proceso administrativo sancionatorio que se sigue a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.
- P-22 Orientación a la ciudadanía y miembros de Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.

DESARROLLO

Con el fin de materializar el laboratorio de simplicidad del Portafolio de Productos y Servicios de la Entidad, se ejecutaron las siguientes actividades:

- Consulta ciudadana No. 1

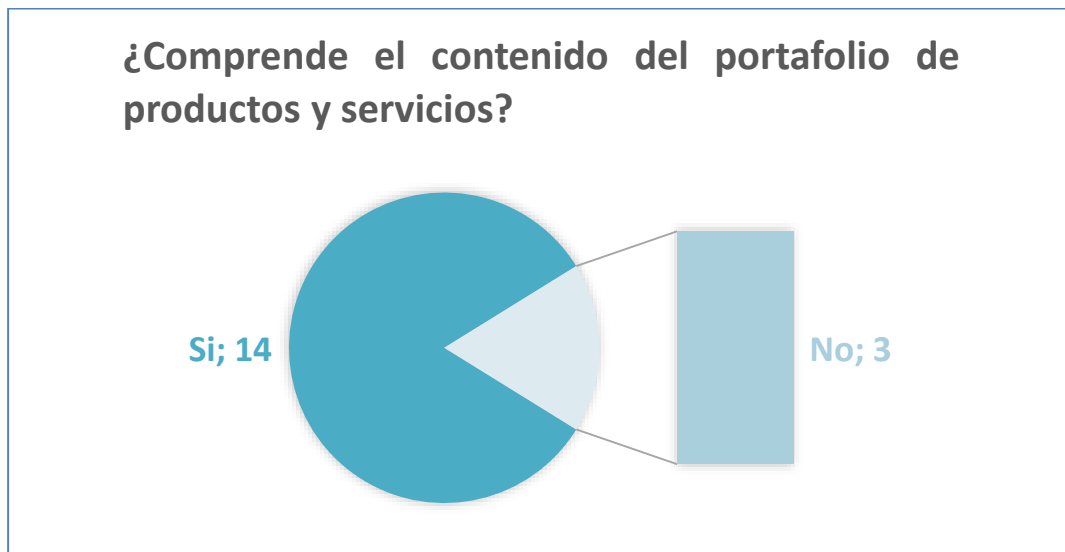
Esta actividad se desarrolló con el fin de contar con la opinión de usuarios internos y externos frente al Portafolio, permitiéndoles la posibilidad de intervenir y proponer posibles mejoras y recibir valiosos aportes para la transformación del documento en uno de mayor comprensión. Para esto, se diseñó un formulario Google de consulta el cual se divulgó a través de los canales internos y externos de comunicación de la Entidad desde el 12 y hasta el 19 de mayo de 2023.



A continuación, los resultados de la consulta:

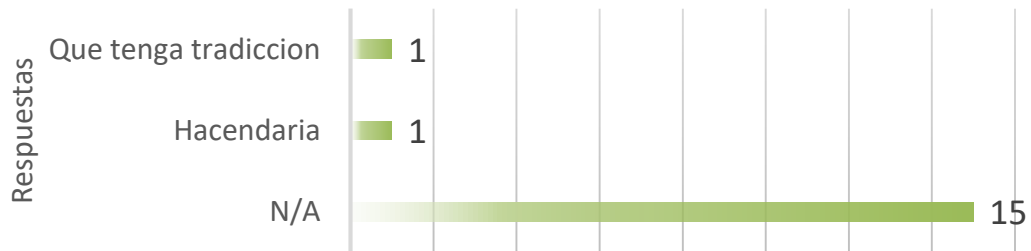


Al respecto, la encuesta fue diligenciada por diecisiete (17) personas, clasificadas entre nueve (9) ciudadanos o usuarios externos de la Entidad y ocho (8) funcionarios y contratistas de la Secretaría Jurídica Distrital.



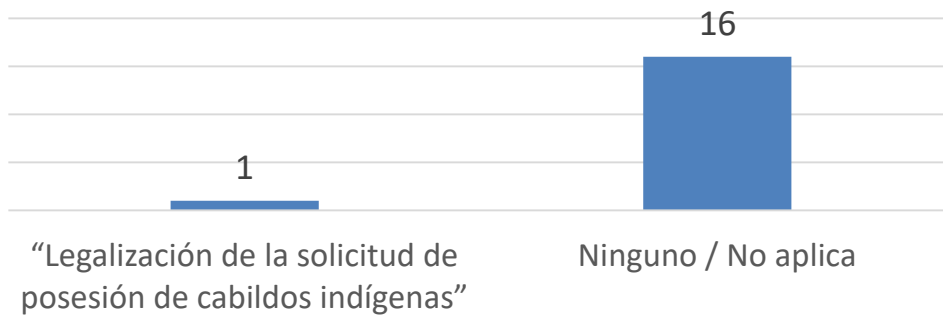
De los diecisiete (17) participantes, catorce (14) indicaron comprender el contenido del portafolio y trece (13) indicaron que no.

¿Identificó alguna(s) palabra(s) desconocida(s) en el portafolio de productos y servicios? Por favor escríbala(s) a continuación:

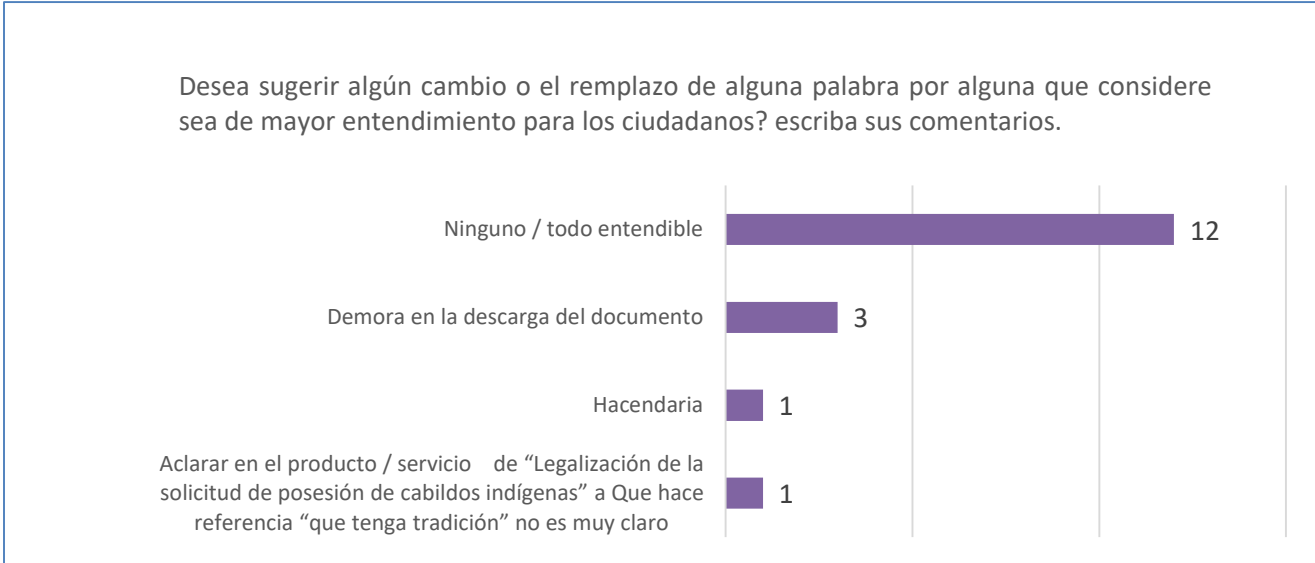


Del total de las respuestas, dos (2) usuarios relacionaron las palabras que para ellos eran desconocidas o poco comprensibles, estas son “que tenga tradición” y “hacendaria”, asociadas a los productos “Legalización de la solicitud de posesión de cabildos indígenas” y “Revisión y aprobación de iniciativas normativas de la Administración Distrital, en materia presupuestal, hacendaria y tributaria”, respectivamente.

De ser el caso, indique los productos que resultaron ser de menor o difícil comprensión para usted



En respuesta, dieciséis (16) personas respondieron no aplica o ninguno; y una (1) de ellas relacionó el producto “*Legalización de la solicitud de posesión de cabildos indígenas*”, como el de menor comprensión.



Al respecto, **doce** personas indicaron N/A, Ninguno y/o Todo entendible; **tres** mencionaron que el documento generaba demoras al realizar la descarga; **una** persona solicitó aclarar en el producto / servicio de “*Legalización de la solicitud de posesión de cabildos indígenas*” a qué hace referencia “que tenga tradición”; y **una** persona, solicitó aclarar la palabra “*hacendaria*” en el producto “*Revisión y aprobación de iniciativas normativas de la administración distrital, en materia presupuestal, hacendaria y tributaria*”.

De lo anterior, se concluye que el 71% de los participantes no presentaron inconvenientes para entender el contenido del portafolio y tan solo el 12% solicitó ajustes y/o aclaraciones frente a los productos de la Entidad.

No obstante lo anterior,

- **Grupo focal**

El grupo focal se desarrolló en el marco del grupo gestor de la Entidad del mes de mayo, el cual es un espacio que se realiza de manera mensual y en el que asisten los diferentes gestores que previamente han sido designados por los líderes de los procesos. Se eligió este escenario, ya que ha permitido la

socialización de información importante para los procesos en el marco del Sistema Integrado de Gestión, así como la participación multidisciplinaria para resolver diferentes retos que se identifican en la Entidad.

En el mismo, se desarrollaron las siguientes actividades:

1). Socialización resultados consulta ciudadana

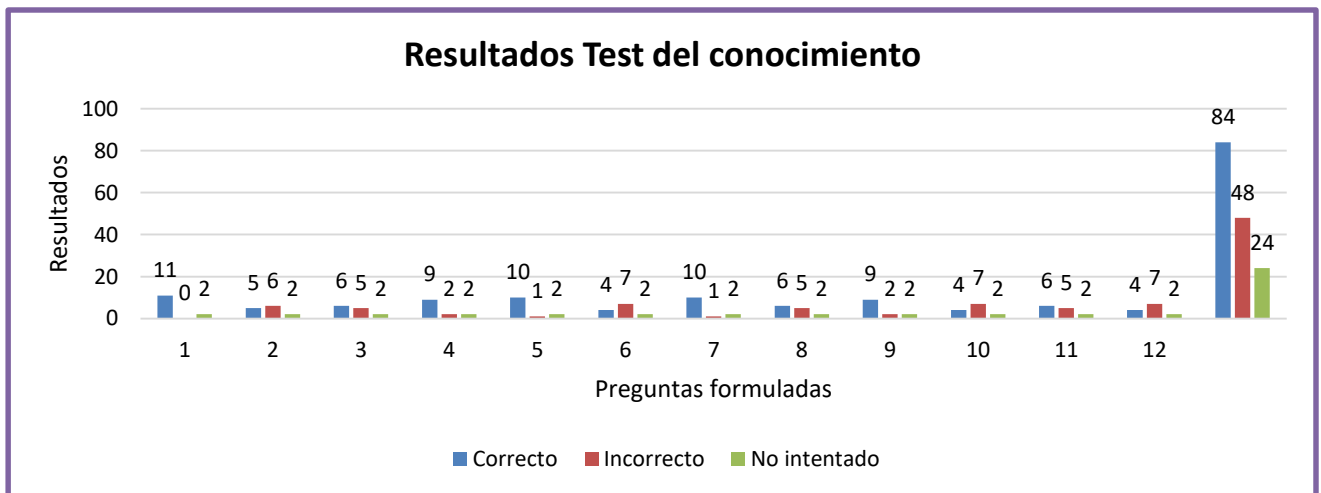
Se socializaron los resultados de la consulta relacionados anteriormente.

2). Test del conocimiento:

Se midió el nivel de entendimiento y apropiación de los participantes frente al Portafolio de Productos y Servicios a través de un test mediante la plataforma Quizizz. A continuación, los resultados:

#	Pregunta	Precisión de la pregunta	Tiempo promedio por pregunta (mm:ss)	Correcto	Incorrecto	No intentado
1	¿Las 5 dependencias misionales de la Entidad tienen productos y servicios incluidos en el Portafolio de la Entidad?	84%	00:10	11	0	2
2	Documento que expide la Secretaría Jurídica Distrital con destino a la Cámara de Comercio de Bogotá, en el cual se registran los datos contenidos en los estatutos de la ESAL, aprobados antes de la entrada en vigor del Decreto Nacional 2150 de 1995. Lo anterior, describe:	38%	00:16	5	6	2
3	Dependencia de la Entidad que genera mayor cantidad de productos y/o servicios y que se encuentran contenidos en el Portafolio de Productos y Servicios.	46%	00:13	6	5	2
4	¿Cuál de los siguientes, no es un producto y/o servicio de la Entidad?	69%	00:14	9	2	2
5	La Información jurídica es de acceso libre y gratuito para consulta de los abogados y ciudadanía en general. Los documentos cuentan con vínculos a normas con concordancias normativas y temas. Se	76%	00:17	10	1	2

	presta al usuario mediante el Sistema de información Jurídica Régimen Legal de Bogotá. Esta información es:					
6	Uno de los siguientes no es un canal y/o sitio de atención de la Entidad:	30%	00:14	4	7	2
7	Servicio de orientación a las entidades sin ánimo de lucro, en aspectos jurídicos, financieros y de inspección, vigilancia y control a entidades sin ánimo de lucro. El anterior, es uno de los productos y/o servicios incluido en el Portafolio de la SJD?	76%	00:12	10	1	2
8	Comprende la orientación en materia disciplinaria, dada a los servidores públicos del Distrito Capital y a los particulares que ejercen funciones públicas, con el fin de mitigar la ocurrencia de conductas disciplinarias. La anterior descripción, hace referencia al producto relacionado con:	46%	00:21	6	5	2
9	La condición o trámite para la formulación de políticas o directrices en materia disciplinaria es:	69%	00:21	9	2	2
10	¿Qué tipo de información revela el portafolio de productos y/o servicios de la Entidad?	30%	00:22	4	7	2
11	¿Cuántos productos y/o servicios tiene la Entidad?	46%	00:09	6	5	2
12	¿En qué sección de la página web, se encuentra publicado el portafolio de productos y/o servicios de la Entidad?	30%	00:13	4	7	2
		53%	03:02	84	48	24



De lo anterior, se evidencia las respuestas acertadas, incorrectas y no intentadas frente a las doce preguntas formuladas, por parte de los once participantes de maneta virtual y presencial.

3). Actividad: Lluvia de ideas:

Se entabló un diálogo con los participantes de la reunión, en el que se socializó la importancia de elaborar y poner a disposición de usuarios, documentos en lenguaje claro. En esta actividad denominada lluvia de ideas se recibieron las siguientes sugerencias:

- **P-08 Revisión y aprobación de iniciativas normativas de la Administración Distrital, en materia presupuestal, hacendaria y tributaria.**

Incluir un glosario o un campo de palabras claves, con el cual se aclare el significado de la palabra hacendaria y de esta manera de atienda la observación del ciudadano encuestado.

- **P-10 Respuesta a proposiciones del Concejo de Bogotá y del Congreso de la República.**

La descripción, canales y demás información contenida, no corresponde al producto de proposiciones del Concejo de Bogotá, dado que se encuentra la correspondiente al producto “Información Jurídica Virtual”.

- **P-13 Expedición de Certificados Históricos a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.**

Aclarar a qué corresponden las siglas ESAL, porque puede suceder que algunos ciudadanos desconozcan su significado, para lo cual se sugiere incluir un glosario o un campo de palabras claves. Adicionalmente, se recomienda ampliar en la descripción del producto para dar mayor claridad del producto.

- **P-14 Expedición de Certificados Especiales a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.**

Aclarar a qué corresponden las siglas ESAL, porque puede suceder que algunos ciudadanos desconozcan su significado, para lo cual se sugiere incluir un glosario o un campo de palabras claves. Adicionalmente, se recomienda ampliar en la descripción del producto para dar mayor claridad del producto.

- **P-15 Expedición certificación de Inspección, Vigilancia y Control a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.**

Aclarar a qué corresponden las siglas ESAL, porque puede suceder que algunos ciudadanos desconozcan su significado, para lo cual se sugiere incluir un glosario o un campo de palabras claves. Adicionalmente, se recomienda ampliar en la descripción del producto para dar mayor claridad del producto.

- **P-17 Legalización de la solicitud de posesión de cabildos indígenas.**

Con el fin de atender la observación del ciudadano, incluir una descripción que brinde mayor información del producto y donde se aclare a qué hace referencia el término “que tenga tradición”.

- **P-20 Acreditación como asociación sin ánimo de lucro y/o sociedad protectora de animales.**

Aclarar a qué corresponden las siglas ESAL, porque puede suceder que algunos ciudadanos desconozcan su significado, para lo cual se sugiere incluir un glosario o un campo de palabras claves. Adicionalmente, se recomienda ampliar en la descripción del producto para dar mayor claridad del producto.

- **P-21 Actos administrativos emitidos en el marco del proceso administrativo sancionatorio que se sigue a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.**

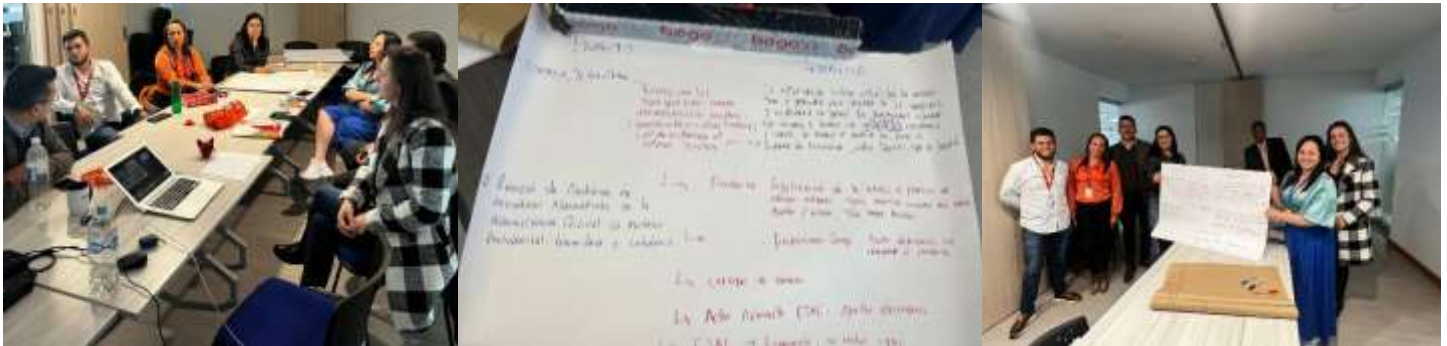
Aclarar a qué corresponden las siglas ESAL, porque puede suceder que algunos ciudadanos desconozcan su significado, para lo cual se sugiere incluir un glosario o un campo de palabras claves. Adicionalmente, se recomienda ampliar en la descripción del producto para dar mayor claridad del producto.

- **P-22 Orientación a la ciudadanía y miembros de Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.**

Aclarar a qué corresponden las siglas ESAL, porque puede suceder que algunos ciudadanos desconozcan su significado, para lo cual se sugiere incluir un glosario o un campo de palabras claves. Adicionalmente, se recomienda ampliar en la descripción del producto para dar mayor claridad del producto.

Adicional a los anteriores, se determina ampliar la información de los productos de la Entidad, incluyendo una descripción para dar mayor claridad de los mismos e incluirá los horarios de atención en los canales presenciales.

Soportes del grupo focal



Soporte fotográfico de la actividad Grupo Focal.

El link de la grabación de este espacio reposa en el enlace:

https://drive.google.com/file/d/1G3F281Tne-5XQaDFAL0dHiegYB_kC-Lx/view?usp=sharing

- **Mesas de trabajo focalizadas con dependencias**

En cuanto a los productos que se priorizaron de la consulta ciudadana No. 1, se llevaron a cabo dos mesas de trabajo con las dependencias responsables, para que en conjunto se analizara la información, se aclarara y/o se realizaran los ajustes correspondientes frente a los productos indicados por los usuarios internos y externos de la Entidad. Al respecto se determinó:

- Incluir un campo de palabras claves en los dos productos sugeridos por los usuarios, a responsabilidad de la Dirección de Doctrina y Asuntos Normativos y la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, estos son:

P-08 Revisión y aprobación de iniciativas normativas de la Administración Distrital, en materia presupuestal, hacendaria y tributaria

P-17 Legalización de la solicitud de posesión de cabildos indígenas

Lo anterior, para dar claridad al lector frente a los términos indicados que no son de mayor comprensión.

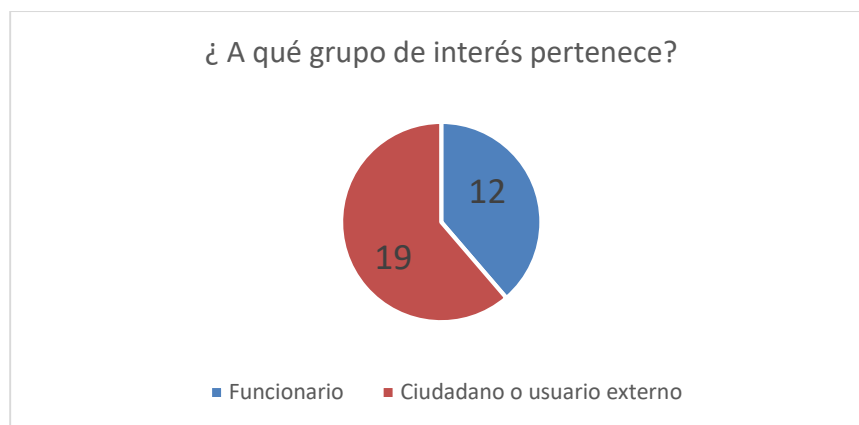
- Remitir de manera escrita a la Oficina Asesora de Planeación, la aclaración de los términos para que sean tenidos en cuenta en la actualización del Portafolio de Productos y Servicios de la Entidad.

- **Consulta ciudadana No. 2**

Página número 10 de 16

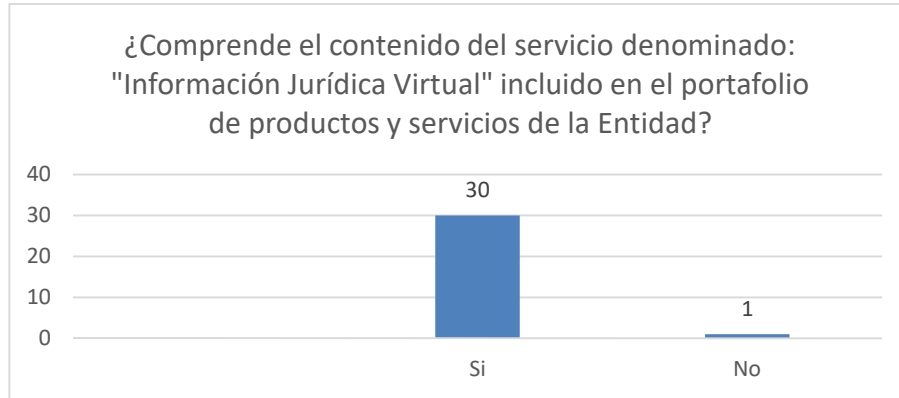
Se desarrolló una segunda consulta ciudadana desde el 7 de junio hasta el 25 de junio de 2023, considerando que los resultados de la primera no fueron satisfactorios en el entendido que el número de participaciones (17 personas) fue bajo en comparación con la cantidad real de usuarios de la Entidad. Para esta segunda consulta, se replantearon las preguntas y se seleccionaron solo tres productos y/o servicios sobre los cuales se esperaba obtener comentarios. Esta vez, además de facilitar el documento completo para las personas que quisieran revisar el contenido del portafolio en versión 7, se facilitaron apartes específicos de los productos a evaluar.

En esta segunda consulta se obtuvo la participación de 31 personas, así:

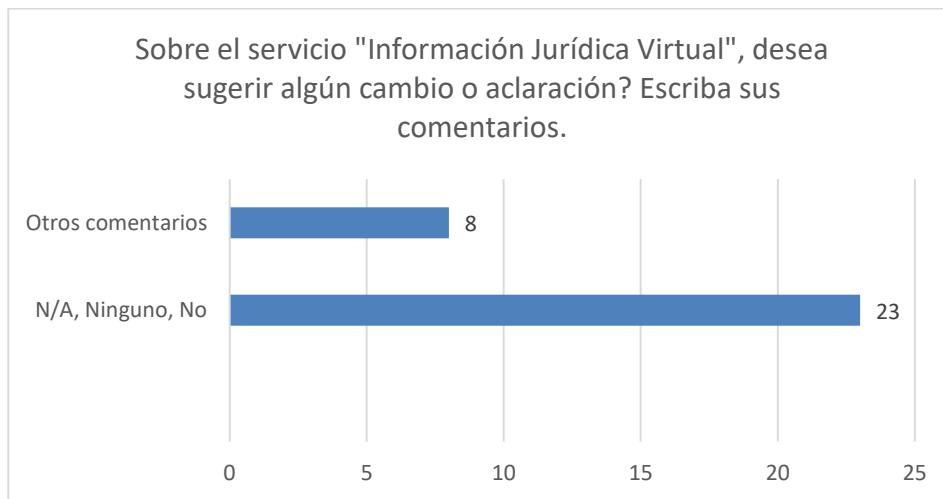


La encuesta fue diligenciada por diecinueve (19) ciudadanos o usuarios externos de la Entidad y doce (12) funcionarios y contratistas de la Secretaría Jurídica Distrital.

Las respuestas al formulario se muestran a continuación:



Al respecto, 30 personas indicaron si comprender el contenido del servicio “Información Jurídica Virtual” y 1 persona indicó que no. Frente a esta respuesta, teniendo en cuenta que hubo una negación, se concluye que se trabajará en ampliar la descripción del servicio para facilitar la comprensión por parte de los usuarios.



Del resultado anterior, los ocho (8) comentarios estuvieron relacionados con:

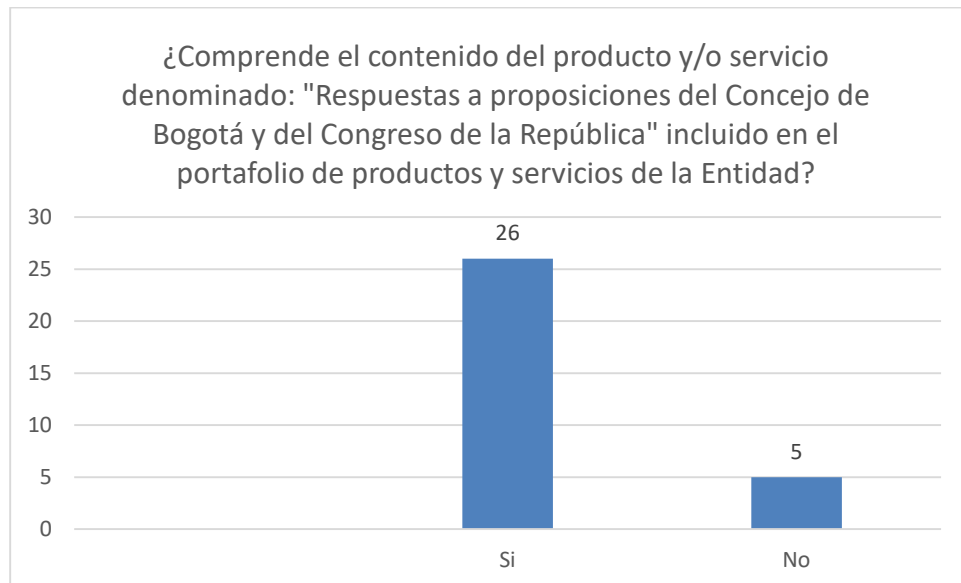
<i>Podrían cambiar la palabra concordancia con una palabra mas fácil de entender para el publico en general</i>
<i>En ocasiones la página no permite ingresar, o, al tratar de acceder a ella se presenta de manera intermitente</i>
<i>Me parece que este servicio está bien diseñado y es un canal útil para las Entidades vigiladas</i>
<i>excelente</i>

<i>Publiquen más documentos jurídicos sobre carrera administrativa</i>
<i>Que se dediquen mayores esfuerzos para mejorar las consultas a nivel territorial, universidades públicas, trasladando las inversiones de VLex a Sisjur</i>
<i>La info es clara</i>
<i>Que las plataformas funcionen para cargar la información anual.</i>

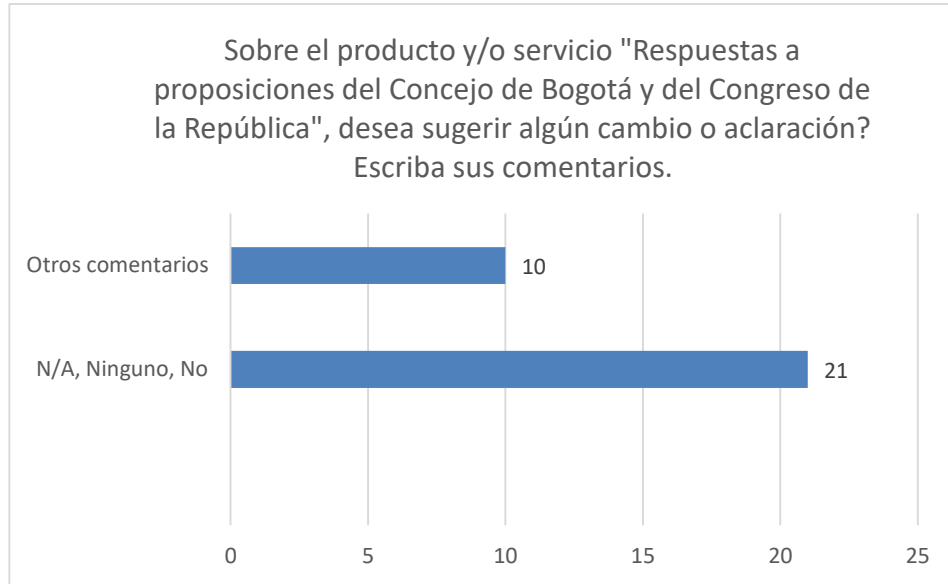
Frente a los comentarios, se tendrá en cuenta para efectos de mejorar el lenguaje del Portafolio, eliminar la palabra en concordancia de tal manera que quede así:

Actual: "(...) Los documentos cuentan con vínculos a normas con concordancias normativas y temas (...)")

Mejora: Los documentos cuentan con vínculos a normas



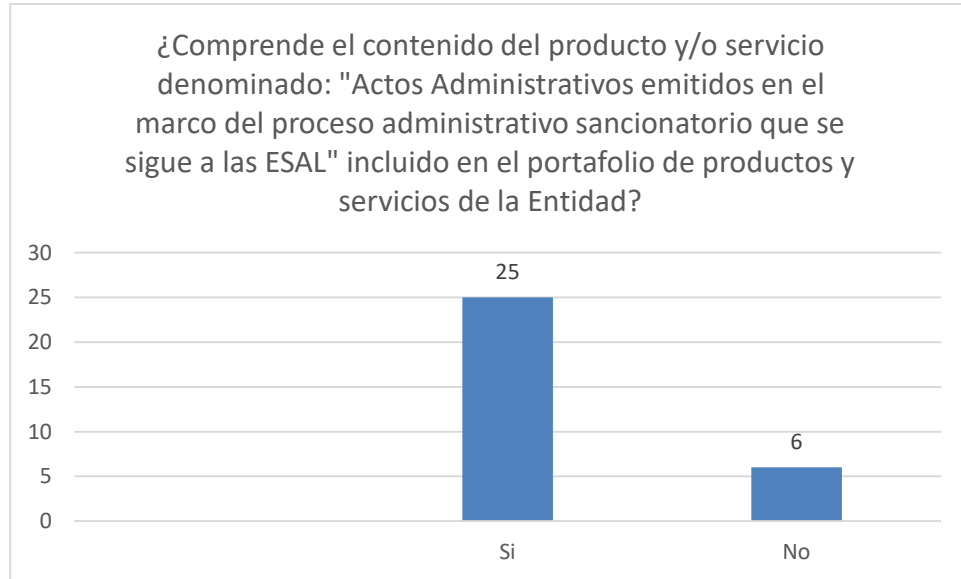
Al respecto, veintiséis (26) personas indicaron comprender el producto señalado, y cinco (5) indicaron que no.



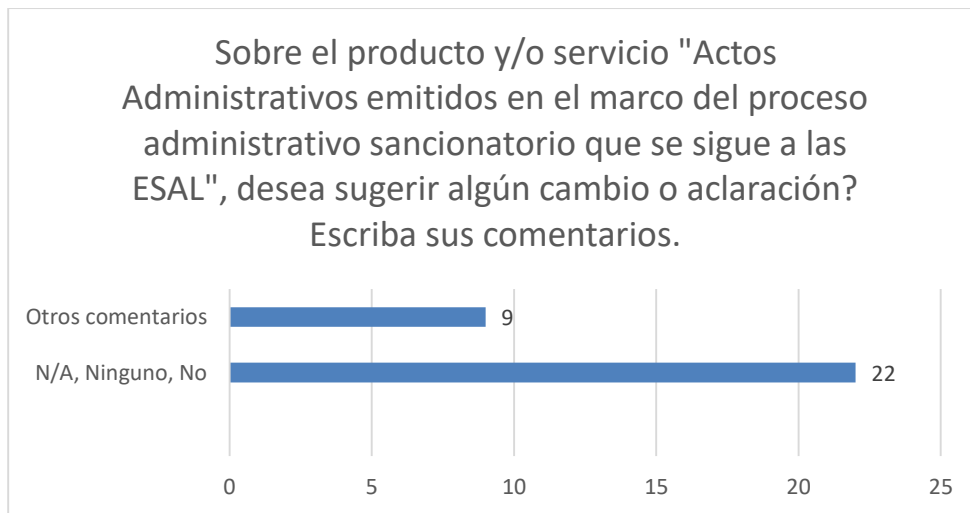
Del resultado anterior, los diez (10) comentarios estuvieron relacionados con:

<i>Podrían cambiar la palabra concordancia con una palabra mas fácil de entender para el publico en general</i>
<i>No lo conozco</i>
<i>No es claro el servicio.</i>
<i>No sabia que lo tenían. No entiendo para que es util esta información, las proposiciones las realiza la ciudadanía?</i>
<i>No conozco el contenido de este servicio.</i>
<i>excelente</i>
<i>Contenido de más fácil comprensión</i>
<i>Involucrar mediante redes sociales y mensajería digital a un grupo más grande de ciudadanos</i>
<i>La palabra concordancia se podría cambiar por conformidad</i>
<i>NO me llega</i>

Frente a los comentarios, se tendrá en cuenta para efectos de mejorar el lenguaje del Portafolio, eliminar la palabra en concordancia.



Al respecto, veinticinco (25) personas indicaron comprender el producto señalado, y seis (6) indicaron que no.



Del resultado anterior, los nueve (9) comentarios estuvieron relacionados con:

Si, frente al ejercicio de la inspección, vigilancia y control, se sugiere mantener las diferencias entre asociaciones-corporaciones y fundaciones, con el fin de ejercer dichas atribuciones especialmente sobre las fundaciones que tengan mayor patrimonio a fin de verificar que el mismo sea re invertido en el objeto para el cual fue/fueron creadas y no sobre aquellas entidades pequeñas que no cuenta con patrimonio.

<i>Algunas veces he ingresado</i>
<i>En este momento no tengo sugerencias.</i>
<i>No conozco el contenido de este servicio.</i>
<i>excelente</i>
<i>Mayor divulgacion</i>
<i>Tal vez para algunas personas no es claro que significa ESAL</i>
<i>Administrativo sancionatorio</i>
<i>bien, concretar o afirmar lo enviado</i>

Frente a las observaciones, para efectos de mejorar el lenguaje del Portafolio, se incluirán palabras claves que indiquen el significado de ESAL, esto permitirá mayor comprensión de los productos a cargo de la Dirección de IVC de la Entidad.

- **Difusión del Portafolio de Productos y Servicios Definitivo**

El pasado 27 de julio de 2023, se difundió el Portafolio definitivo a los participantes de las consultas ciudadanas realizadas, con el fin de dar a conocer los cambios generados y recibir posibles retroalimentaciones, sin embargo, no se recibieron comentarios a considerar.

CONCLUSIONES

A partir de las actividades llevadas a cabo, se lograron identificar mejoras al documento frente al uso de lenguaje claro para facilitar a los usuarios comprender el contenido del mismo. Hubo participación de funcionarios y contratistas de la Entidad y ciudadanos / usuarios externos que aportaron con ideas y propuestas para el fin propuesto, lo que permitió la actualización del portafolio de productos y servicios de la Secretaría Jurídica Distrital para la vigencia 2023.

Adicional a las sugerencias recibidas, se realizaron las siguientes actualizaciones en el documento:

- Se ajustaron los enlaces de la página web.
- Se incluyeron algunas aclaraciones y palabras claves.
- Se incluyó la descripción de cada producto y/o servicio
- Se incluyó el nuevo trámite implementado para solicitar la expedición de la certificación de Inspección, Vigilancia y Control a las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL. (P-15), relacionado con la consulta y descarga en el Sistema de Información de Personas Jurídicas – SIPEJ, de los certificados expedidos durante los últimos (3) meses, totalmente en línea.
- Se incluyó el horario de atención.