

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Jurídica Distrital



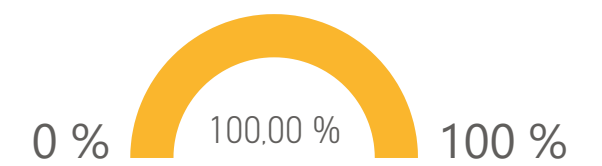
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

1. En el segundo trimestre de 2024, la Secretaría Jurídica Distrital ha llevado a cabo diversas acciones para fortalecer su normativa y procedimientos. En este sentido, se destaca la actualización de las normas de los procesos de atención a la ciudadanía, Gestión Contractual, Doctrina y Asuntos Normativos, Gestión documental, Gestión Judicial y Extrajudicial, Política Jurídica y Oficina Asesora de Planeación en el Normograma, así como la actualización 14 documentos y la creación de otros dos, estas actualizaciones y creaciones se encuentran debidamente reflejadas en el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Jurídica, específicamente en el Sistema de Medición, Análisis y Reporte para la Toma de Decisiones SMART. Este sistema proporciona una visión integral y precisa del estado actual de la normativa y los procedimientos, facilitando así la toma de decisiones informadas y la gestión eficaz de los recursos disponibles.
2. Durante el II semestre de 2024, la Secretaría Jurídica Distrital envió mensualmente el Certificado de confiabilidad de la información a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. El Manual de Servicio a la Ciudadanía emitido por la Secretaría General fue adoptado mediante la Resolución No. 249 del 29 de diciembre de 2020, se encuentra publicado en la página web de la entidad.
4. Para el II semestre de 2024, la Secretaría Jurídica Distrital obtuvo un porcentaje de índice de cumplimiento acumulado en la evaluación de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema del 99%, cumpliendo con la meta fijada para la vigencia 2024.
5. Para el II semestre de 2024, la Secretaría Jurídica Distrital garantizó la funcionalidad 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. Para el II semestre de 2024, la Secretaría Jurídica Distrital garantizó un punto de atención con mecanismos de radicación calificada ubicado en el SuperCADE CAD

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la instancia a través de la cual se lidera la implementación y seguimiento de la gestión institucional.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



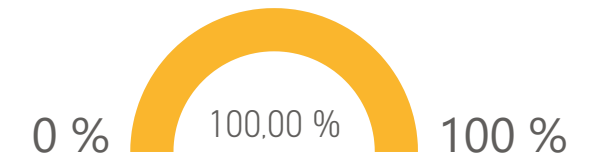
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Secretaría Jurídica Distrital apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, cuya fuente de financiación fue gastos de funcionamiento y proyectos de inversión respectivamente. El reporte de ejecución se encuentra publicado en la página web de la entidad.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



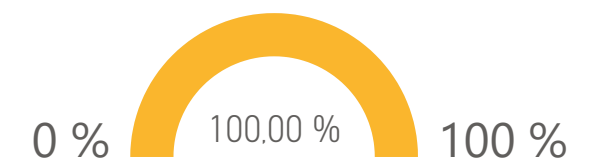
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Dando continuidad con las acciones adelantadas al interior de la Entidad durante el I semestre de 2024, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía y garantizar su acceso a la oferta institucional, se utilizó la plantilla de respuestas tipo, la cual se encuentra traducida a lenguaje claro con apoyo técnico de la Veeduría Distrital.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Secretaría Jurídica Distrital, consolida acciones de integridad y lucha contra la corrupción, de manera que la ciudadanía cuenta con los canales de atención para la recepción de posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.

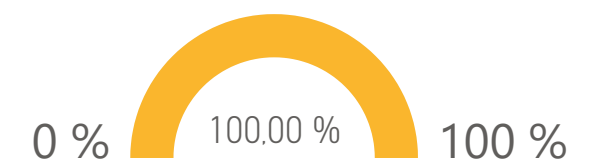
De igual manera, se garantiza la protección de identidad del o la denunciante y la reserva de la información, mediante la suscripción del acuerdo de confidencialidad de los servidores (as) y colaboradores (as) que hacen parte del ciclo de la gestión de peticiones ciudadanas en cumplimiento a la Directiva Conjunta 005 de 2023.

Adicionalmente, para el II semestre de 2024, la Secretaría Jurídica Distrital, desarrolló una (1) sesión de sensibilización sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales a los gestores principales y suplentes del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

La Secretaría Jurídica Distrital, desarrollo acciones tendientes a lograr un nivel satisfactorio en nuestro índice de calidad a las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, mediante:

*Seguimientos semanales a las dependencias de la entidad que tienen a su cargo peticiones pendientes por dar respuesta, con el fin de minimizar las solicitudes respondidas fuera de los términos de ley.

*Se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el informe de las peticiones gestionadas a través del Sistema de Bogotá te Escucha.

*Para el II semestre de 2024, se realizaron reportes mensuales de la gestión de PQRS, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Secretaría Jurídica Distrital.

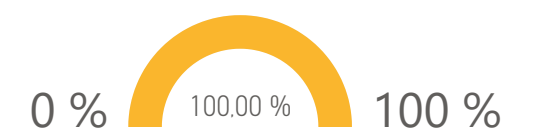
Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

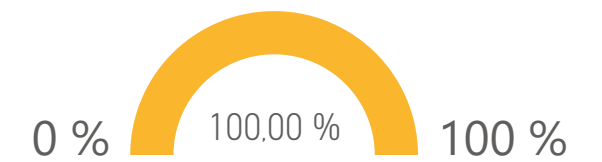
Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, se socializo al interior de la Entidad las observaciones presentadas en el cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Vale mencionar que la Secretaría Jurídica Distrital obtuvo para II semestre de 2024 un porcentaje acumulado correspondiente al 99% de cumplimiento.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Secretaría Jurídica Distrital tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de valor la carta de trato digno publicada en la página web de la entidad.

Adicionalmente, en el 2do trimestre de 2024, se publicó en las redes sociales con las que cuenta la entidad, una (1) pieza comunicacional informando a la ciudadanía el mecanismo para hacer seguimiento al trámite de sus peticiones.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Secretaría Jurídica Distrital, contribuye en el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía con la promoción de jornadas de capacitación, en donde se abordan temas relacionados con las siguientes temáticas:

*Cualificación en Servicio a la Ciudadanía ofertada por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General.

*Plan Institucional de Capacitación, incluye en el numeral 9.3:

-Atención diferencial e incluyente para las diferentes comunidades étnicas (población indígena, comunidades negras palenqueras, raizales, población gitanos o room y población LGTBI)

-Atención diferencial e incluyente para las personas con discapacidad (auditiva, física, intelectual, visual, psicosocial, sordoceguera)

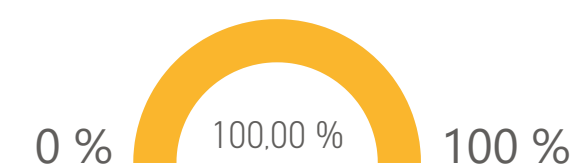
-Servicio a la ciudadanía (Derecho de petición, lenguaje claro)

*Cualificación en Servicio a la Ciudadanía ofertada por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



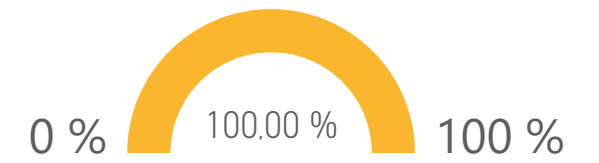
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Secretaría Jurídica Distrital, programó y convocó a los gestores (as) designados (as) por las dependencias de la entidad, para que participen en las capacitaciones funcionales sobre el manejo de Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha desarrolladas por la Secretaría General.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

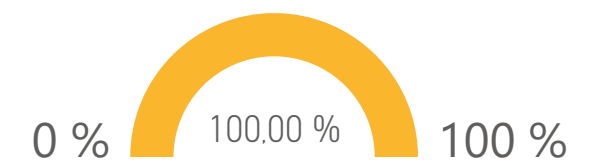
La Secretaría Jurídica Distrital, tiene a disposición de la Ciudadanía, los canales de atención presencial, virtual y telefónico, garantizando la interacción con los grupos de valor.

* Con el fin de fortalecer la atención de la línea telefónica operada por la Dirección Distrital de Inspección Vigilancia y Control, se elaboró un informe con la gestión de atención en el II semestre de 2024.

Secretaría Jurídica Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Teniendo en cuenta que el trámite de expedición del certificado histórico correspondiente a las ESAL vigiladas por la Dirección de Inspección Vigilancia y Control, se venía realizando parcialmente en línea, se implementó una acción de mejora en donde la ciudadanía o Entidad sin ánimo de Lucro -podrá solicitar el certificado histórico de manera virtual por medio del Sistema de Información de personas jurídicas - SIPEJ, permitiendo realizar la solicitud de manera eficiente.