

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

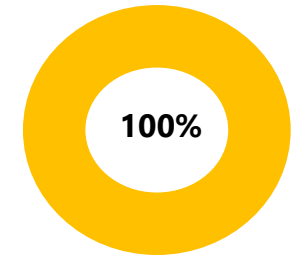
Secretaría Jurídica Distrital - SJD



Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Secretaría Jurídica Distrital, estructuró su Plan Estratégico 2024-2028, en el cual definió objetivo encaminado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, entre otros aspectos:

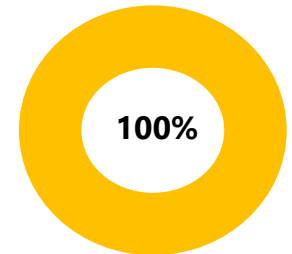
La descripción del Objetivo es: "Optimización de la Gestión Institucional", el cual establece que "se implementarán estrategias encaminadas al fortalecimiento institucional, la cultura organizacional y eficiencia administrativa, así como el uso de herramientas tecnológicas eficientes para la toma de decisiones y mejora continua, con el fin de contribuir a la generación de confianza ciudadana y de nuestras partes interesadas."

Dicho objetivo refleja de manera directa el compromiso de la Entidad con el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, en tanto que promueve la eficiencia institucional, la mejora continua, el fortalecimiento de capacidades internas y la generación de confianza por parte de la ciudadanía, como elementos fundamentales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

Por otra parte, la Secretaría Jurídica Distrital ha venido realizando el seguimiento semanal respecto de la gestión de las PQRS, lo cual permitió que, durante el 1 semestre de 2025, las peticiones hayan sido atendidas dentro del término de ley, representando un 100% en la oportunidad de la atención.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La caracterización de usuarios y grupos de interés de la Secretaría Jurídica Distrital permite ajustar la oferta institucional y presentar servicios específicos que respondan satisfactoriamente al mayor número de requerimientos de los diferentes usuarios, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía en el logro de los objetivos de la entidad.

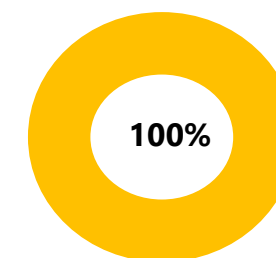
Para el 1 semestre de 2025, la caracterización de la ciudadanía se encuentra actualizada y publicada en la página web de la entidad: <https://secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/43-caracterizacion-de-usuarios>

Con relación a la identificación de canales y espacios de relación con la ciudadanía, para el 1 semestre de 2025 la Secretaría Jurídica Distrital garantizó el acceso de los canales de atención en un 100%, contribuyendo al fortalecimiento de la interacción con la ciudadanía y grupos de valor. Se encuentran publicados en la página web: <https://secretariajuridica.gov.co/canales-de-atencion>

Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

El monto asignado para el desarrollo de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2025 asciende a \$103 millones COP, cuyo porcentaje de ejecución con corte al 30 de junio de 2025 corresponde al 47%.

Respecto de las metas establecidas en el marco del Modelo de Relacionamiento con la ciudadanía, para el 1 semestre de 2025 la Secretaría Jurídica Distrital, desarrolló las siguientes actividades:

100% de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.

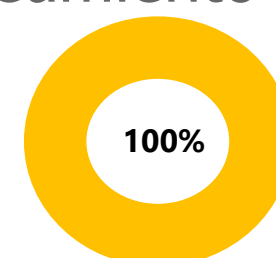
100% de los trámites y servicios para la ciudadanía inscritos en el SUIIT

<https://secretariajuridica.gov.co/transparencia/tramites>

100% en el desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas programados con corte al 30 de junio de 2025.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La Secretaría Jurídica Distrital comprometida con la estrategia de lenguaje claro, para el I semestre de 2025, ha realizado las siguientes actividades:

Publicación de piezas comunicacionales con palabras sencillas, cuyo contenido es comprensible.

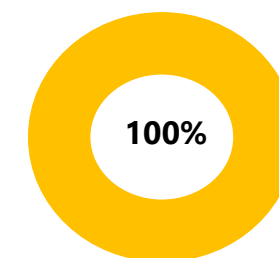
Se promovió al interior de la entidad la importancia del lenguaje claro e incluyente.

Los trámites y Servicios que ofrece la SJD a la ciudadanía y grupos de valor se encuentran publicados mediante audios dirigidos a la población con discapacidad visual.

Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital recibió a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha un total de 28 PQRS tipificadas como denuncias.

Mediante la publicación de pieza comunicacional a través de la red social "X" se informó a la ciudadanía los canales dispuestos para la recepción de denuncias.

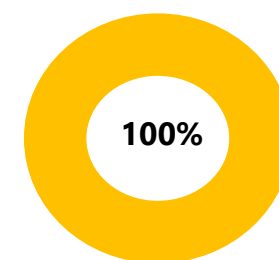
Así mismo se informó a la comunidad institucional la existencia los canales dispuestos para la recepción de denuncias.

Durante el I semestre de 2025, se adelantó una socialización respecto de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad.

La Secretaría Jurídica Distrital participó en el Nodo Intersectorial sobre "TRANSPARENCIA Y CUIDADO DE LO PÚBLICO" liderado por la Veeduría Distrital.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Con corte al I semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital recibió a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha 756 peticiones, las cuales fueron atendidas dentro del término legal. Los informes de PQRS se encuentran en el siguiente enlace:

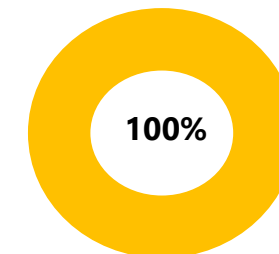
https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=157&field_fecha_de_emision_document_value=1

Se recomienda continuar con el seguimiento semanal de términos a las dependencias que tienen a cargo la gestión de PQRS en aras de garantizar la atención oportuna.

Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Con corte al I semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital, gestionó 756 peticiones ciudadanas, clasificadas así:

Consultas: 74

Denuncias:28

Derecho de petición: 542

Quejas:47

Reclamos:18

Solicitud Acceso a la Información:24

Solicitud Copia:21

Otro: 2

Los informes de PQRS se encuentran en el siguiente enlace:

https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=157&field_fecha_de_emision_document_value=1

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



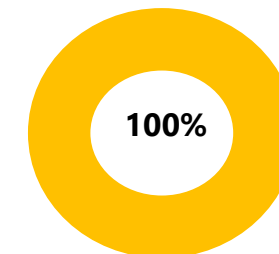
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

María Fernanda Quijano Vásquez
mfquijanov@secretariajuridica.gov.co

Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

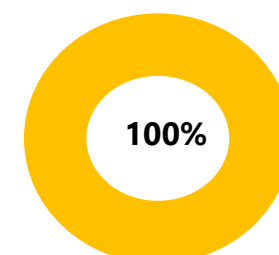
Para el I semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital puso a disposición de la ciudadanía y grupos de valor los derechos y deberes a través de la publicación de la carta de trato digno: <https://secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania>

El contenido del menú y submenú de la página web de la Secretaría Jurídica Distrital cuenta con GIF en lengua de señas colombiana para la población con discapacidad auditiva.

Así mismo, los puntos de atención presencial cuentan con avisos informativos en Braille para la población con discapacidad visual.

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

Lineamiento 2



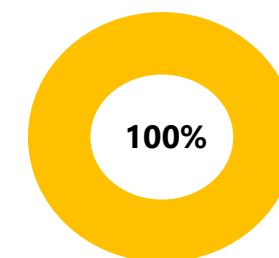
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En el I semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital participó en las jornadas de cualificación "ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES PARA EL SERVICIO I SEMESTRE 2025" desarrolladas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

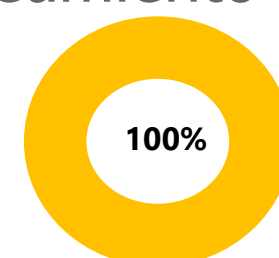


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital participó en cinco capacitaciones funcionales del sistema "Bogotá te escucha", lideradas por la Secretaría General.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital, garantizó el acceso a los canales de atención dispuestos para la ciudadanía y grupos de valor: línea telefónica operada por la Dirección de Inspección Vigilancia y Control, formulario electrónico para radicación de PQRS, punto de atención presencial en el SuperCADE CAD, ventanilla única de correspondencia.

<https://secretariajuridica.gov.co/index.php/>

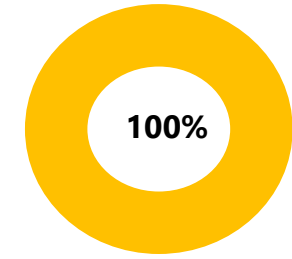
Adicionalmente desde la Dirección de Inspección Vigilancia y Control, se desarrolló la estrategia IVC al barrio (ferias itinerantes) por las localidades de la ciudad.

La ciudadanía fue informada sobre la nueva ubicación de la Ventanilla Única de Radicación mediante la publicación de un aviso informativo en el banner de la página web.

Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

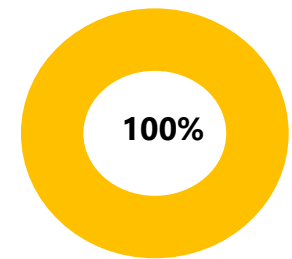


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Con corte al 30 de junio de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital cuenta con ocho trámites inscritos y tres OPA - CAIP inscritos en el SUIT. <https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/tramites>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



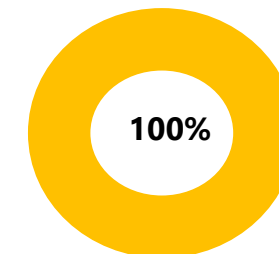
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El Defensor de la Ciudadanía en cabeza de la Dirección de Gestión Corporativa participa en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Secretaría Jurídica Distrital - SJD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor del Ciudadano participa en las actividades convocadas por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.