

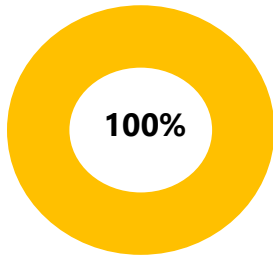
Defensor de la Ciudadanía

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

Para el segundo semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital dio cumplimiento a los compromisos establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, mediante:

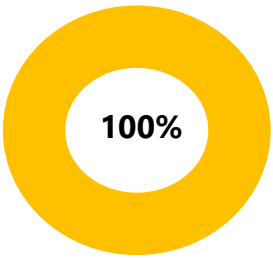
- *Definición de objetivos en la plataforma estratégica orientados al servicio a la ciudadanía.
- *Adopción de la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía – Directiva 010 del 24 de noviembre de 2025:

<https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/2025-12/Directiva%2010%20de%202025%20Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadania%20V3.pdf>

- *Inclusión de temas asociados al servicio a la Ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas.

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

Para el segundo 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>, permitiendo ajustar la oferta institucional.

Con relación a la identificación de canales y espacios de relación con la ciudadanía, para el segundo 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.

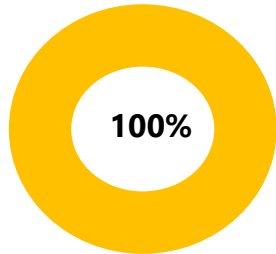
Los canales de atención dispuestos para la ciudadanía se encuentran publicados en nuestra página web:

<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

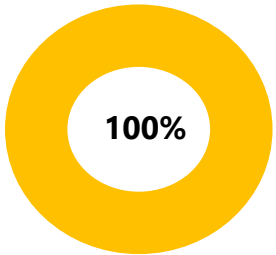
El monto asignado para el desarrollo de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2025 asciende a \$103 millones COP, cuyo porcentaje de ejecución con corte al 31 de diciembre de 2025 correspondió al 100%.

Respecto de las metas establecidas en el marco del Modelo de Relacionamiento con la ciudadanía, para el segundo 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 SUIT, se encuentran publicados en el portal web de la entidad: <https://secretariajuridica.gov.co/transparencia/tramites>
- *100% en el desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas programados para el segundo semestre 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, participó en el espacio presencial sobre lenguaje claro “la confianza en voz alta”, desarrollado por la Secretaría General.

Así mismo, las piezas comunicacionales publicadas para interés de la comunidad institucional y ciudadanía en general fueron diseñadas con contenido claro y comprensible.

Los trámites y Servicios que ofrece la Secretaría Jurídica Distrital también se encuentran publicados mediante audios dirigidos a la población con discapacidad visual:

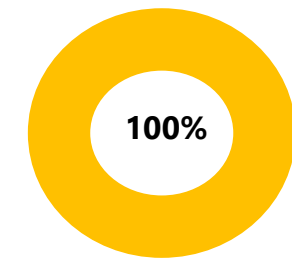
<https://www.secretariajuridica.gov.co/informacion-para-personas-en-condicion-de-discapacidad-visual>

Para el segundo semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital, adelantó dos (2) talleres en habilidades comunicativas (lengua de señas colombiana) adelantado por el INSOR con el fin de lograr un acercamiento con la población que cuenta con discapacidad auditiva.

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

Para el segundo semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital publicó piezas comunicacionales a través de las redes sociales con las que cuenta la entidad, en donde se informó a la ciudadanía en general los canales dispuestos para la recepción de denuncias.

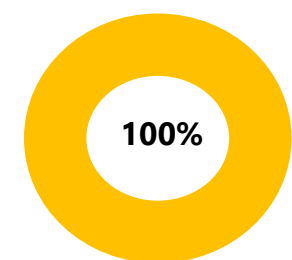
De igual manera se puso en conocimiento de la comunidad institucional la existencia de los canales mencionados anteriormente.

La Secretaría Jurídica Distrital durante el II semestre de 2025, llevó a cabo una socialización sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad.

Verificado el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, se evidenció que para el II semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital gestionó un total de 38 PQRS tipificadas por la ciudadanía como denuncias.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es 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 correspondientes al II semestre de 2025, pueden ser consultados en el siguiente enlace:

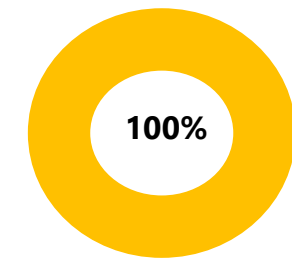
https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=157&field_fecha_de_emision_document_value=1

Vale mencionar que Secretaría Jurídica Distrital, atención dentro de los términos de ley las peticiones ciudadanas, no se reportaron vencimientos de términos, por lo que se recomienda dar continuidad 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

Para el II semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital, gestionó 1071 peticiones ciudadanas, clasificadas así:

Consultas: 69

Denuncias: 38

Derecho de petición: 767

Quejas: 26

Reclamos: 18

Solicitud Acceso a la Información: 24

Solicitud Copia: 12

Los informes de gestión 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

Vale mencionar que para el periodo correspondiente al II semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital no reportó alertas en sistema "Bogotá Te Escucha"

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



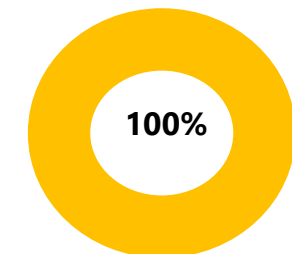
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

María Fernanda Quijano Vasquez
mfquijanov@secretariajuridica.gov.co
3813000

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

Durante el II 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 en la página web de la entidad:

<https://secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/carta-del-trato-digno/>

Con relación al contenido de la información con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad, Secretaría Jurídica Distrital garantizó:

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.

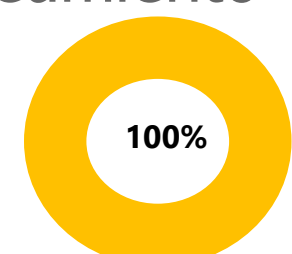
Los puntos de atención presencial cuentan con avisos informativos en Braille para la población con discapacidad visual.

Se llevaron a cabo dos (2) talleres en habilidades comunicativas (lengua de señas colombiana) adelantado por el INSOR con el fin de lograr un acercamiento con la población que cuenta con discapacidad auditiva.

Así mismo el contenido de la página web, cuenta con la opción de ajustar el contraste, tamaño de letra y otros de según las necesidades de las personas que interactúen con el portal web.

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



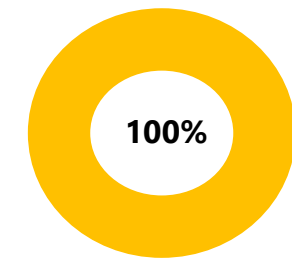
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el II semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital participó en las jornadas de cualificación "ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES PARA EL SERVICIO" desarrolladas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, logrando la certificación de 20 colaboradores en la estrategia "Cuidadores de la Confianza"

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



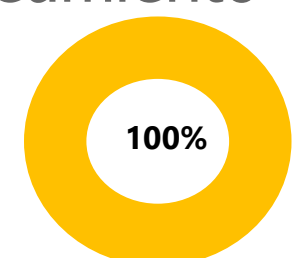
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el II semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital participó en las capacitaciones funcionales del sistema “Bogotá te Escucha”, lideradas por la Secretaría General.

La Secretaría Jurídica Distrital, obtuvo un 100% en el cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas gestionadas a través del Sistema de Bogotá te Escucha.

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 II semestre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital, garantizó al 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.

Lo canales de atención, se encuentran publicados en la página web de la entidad:

<https://secretariajuridica.gov.co/canales-de-atencion>

La Secretaría Jurídica Distrital, en el marco de las actividades de orientación y articulación territorial, se realizaron seis jornadas presenciales de orientación jurídica y técnica a través de las estrategias “IVC al Barrio” y las ferias de servicio distritales organizadas por la Secretaría General, con participación de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, logrando la atención y acompañamiento de 79 ciudadanos y representantes de ESAL.

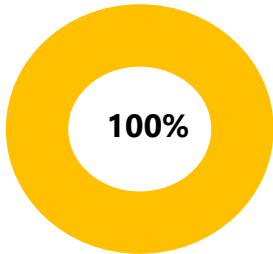
La ciudadanía y grupos de valor cuentan con el formulario electrónico para la radicación de PQRS:

Formulario electrónico SIGA: <http://siga.bogotajuridica.gov.co/WebSigaPQR/#!/Inicio>

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

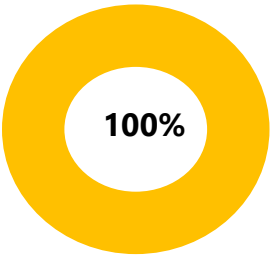
La Secretaría Jurídica Distrital consolidó avances en la gestión de calidad y mejora continua de sus productos y servicios, garantizando la actualización permanente de la información institucional. Se remitió a la Secretaría General el certificado de confiabilidad de la Entidad, asegurando la vigencia de los trámites, OPA y CAIP en la Guía de Trámites y Servicios, realizando el diligenciamiento de los datos operativos en el SUI correspondientes al segundo semestre de 2025.

Estas acciones fortalecen la transparencia, la trazabilidad de la información y el cumplimiento de los lineamientos distritales en materia de racionalización administrativa

Con corte al 31 de diciembre de 2025, la Secretaría Jurídica Distrital cuenta con diez trámites inscritos y tres OPA - CAIP inscritos en el SUI:
<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

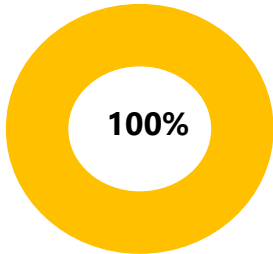


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Jurídica Distrital, participa activamente ante el Comité de Gestión y Desempeño en donde se abordan temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano.

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 de la Ciudadanía de la Secretaría Jurídica Distrital, participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía llevada a cabo en el II semestre de 2025.