

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

JUNIO – DICIEMBRE DE 2020

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Bogotá D.C., Julio de 2021

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



INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO SEMESTRE 2020

Funciones Defensor del Ciudadano:

- 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

La Secretaría Jurídica Distrital, durante la vigencia 2020 articuló los compromisos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía con las acciones contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, así mismo construyó y ejecutó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano atendiendo las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía; dicho documento puede ser consultado a través del siguiente link: <https://www.secretariajuridica.gov.co/noticias/plan-anticorrupti%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-paac-2020>

- 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.**

Con el fin de asegurar el fortalecimiento de todas aquellas acciones enfocadas a aumentar la confianza y credibilidad en la Entidad por parte de la ciudadanía, en el segundo semestre de la vigencia 2020, se adelantaron acciones tendientes a afianzar los espacios suficientes y adecuados para interactuar con el ciudadano a través de los canales de atención, actualización del procedimiento interno para dar trámite a las PQRS y garantizar la respuesta oportuna a las mismas, análisis sobre la percepción del ciudadano y la promoción de la accesibilidad diferencial al servicio para la población con discapacidad auditiva.

- 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.**

La Secretaría Jurídica Distrital, para la vigencia del segundo semestre de 2020 continuo consolidando y analizando mensualmente la información de las PQRS recibidas y gestionadas, dichos informes se encuentran publicados en la página web de la Entidad a través del siguiente link: <https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

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.

Mediante la Resolución No. 249 del 29 de diciembre de 2020, la Secretaría Jurídica Distrital adoptó el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; cuya difusión se tuvo prevista tanto para funcionarios como contratistas de la Entidad en la vigencia de 2021.

Por otra parte, en la página web de la Secretaría Jurídica Distrital se encuentra publicada de manera permanente la información correspondiente a los canales de atención con los que cuenta la ciudadanía junto con la guía de trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.

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

La Secretaría Jurídica Distrital cuenta con la articulación entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y el Sistema Propio de Gestión de Correspondencia (SIGA) desde el mes de septiembre de 2017.

Durante la vigencia del segundo semestre de 2020, el punto de atención a la ciudadanía ubicado en el del SUPERCAD CAD, continúa contando con un auxiliar de radicación cualificado en servicio a la ciudadanía, con lo cual el usuario puede radicar sus PQRS o acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Jurídica Distrital.

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.

La Secretaría Jurídica Distrital a través de la Dirección de Gestión Corporativa, está presta a atender, los requerimientos elevados tanto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como de la Veeduría Distrital.