

# INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

**JULIO – DICIEMBRE DE 2021**

**SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL**

Bogotá D.C., diciembre de 2021

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195



**CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA**

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la Secretaría Jurídica Distrital y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

## **INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO SEMESTRE 2021**

### **FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR**

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

Dentro de la construcción del Plan Estratégico 2020 - 2024 fueron incorporadas actividades tendientes al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, las cuales se encuentran alineadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con lo que se pretende aumentar la satisfacción ciudadana respecto del servicio que presta la Secretaria Jurídica Distrital.

Se ha garantizado el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como se evidencia en los reportes correspondientes al 3er y 4° trimestre respectivamente. Así mismo se veló por lograr el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía y plan de acción MIPG vigencia 2021.

Se implementaron los lineamientos contenidos en la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General para la atención de peticiones recibidas a través de redes sociales, para lo cual se actualizó el procedimiento 2311000-PR-014 correspondiente al proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Jurídica Distrital. Es de mencionar que el normograma correspondiente al proceso de Atención a la Ciudadanía se encuentra actualizado con base en la normatividad, reglamentos y lineamientos vigentes en asuntos de servicio a la ciudadanía.

Mediante la Circular 013 de 2021, la Dirección de Gestión Corporativa estableció el cronograma del plan anual de adquisiciones, con el objeto de programar el presupuesto anual de los recursos requeridos para el desarrollo de las actividades correspondientes al servicio a la ciudadanía, entre otros.

Para la vigencia 2021, se ejecutó el Componente No. 3 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Racionalización de Trámites, con lo cual se aumenta la confianza en el ciudadano a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA, para garantizar el

acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Jurídica Distrital, brindando beneficios en términos de costos y tiempo a los usuarios.

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 ánimo de fomentar la gestión oportuna en el manejo de las peticiones ciudadanas, se realizaron seguimientos semanales a las dependencias competentes de atender las mismas, informando las fechas próximas de los vencimientos. De igual manera a través de la publicación de piezas comunicacionales se generó recordación respecto de los términos de respuesta señalados por el Decreto 491 de 2020 tanto a funcionarios como a contratistas de la entidad.

Para el 2° semestre de 2021, se puso en conocimiento las observaciones a las dependencias que presentaron novedades en el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, a efectos de que se establezcan acciones de mejora al interior de las mismas y con ello lograr emitir respuestas con oportunidad a la ciudadanía.

Por su parte, en el 4° trimestre de la presente vigencia se aplicó una encuesta para medir la satisfacción ciudadana respecto del servicio ofrecido por la Secretaría Jurídica Distrital en los canales de atención presencial y virtual.

Vale mencionar que mediante la Resolución 248 del 21 de noviembre de 2021, se designó el traductor oficial para el idioma inglés de la Secretaría Jurídica Distrital, con lo cual se pretende minimizar el riesgo de vulnerar los derechos que le asisten a la ciudadanía. En el mismo sentido, la entidad implementó en los puntos de atención presencial señalización en leguaje braille, permitiendo que las personas con discapacidad visual conozcan los horarios de atención para la prestación de trámites y servicios.

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.**

Para el periodo reportado, se evidencia la gestión oportuna de 187 peticiones las cuales ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, entre los subtemas más reiterados se encuentran conceptos jurídicos y representación judicial y extrajudicial del distrito, dichas peticiones fueron atendidas por las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital en los términos de ley; de igual manera para

el periodo en mención se reporta un 90% de cumplimiento acumulado respecto de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas.

Resulta oportuna señalar que la entidad formuló un plan de mejoramiento orientado a incrementar el porcentaje del índice de calidad y calidez a las respuestas, adicionalmente, se conminó a los gestores de PQRS de la Entidad a participar en las capacitaciones convocadas por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General acerca del uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

#### **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:**

El Plan Institucional de Capacitación – PIC de la Secretaría Jurídica Distrital para la presente vigencia, fue articulado con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, en lo que se refiere al proceso de cualificación para servidores/as en temáticas de atención a la Ciudadanía.

Por otra parte, la Secretaría Jurídica Distrital con apoyo del proceso de Comunicaciones, adelantó una estrategia de comunicación a través de piezas comunicacionales y cápsulas informativas publicadas en la página web y redes sociales respectivamente, con el objeto de dar a conocer a la ciudadanía los trámites y servicios ofrecidos por la entidad junto con los canales de atención dispuestos para el efecto.

En el mismo sentido, se garantizó la actualización permanente de la página web, con el fin de que la ciudadanía cuente con la información acerca de los canales de atención, portafolio de bienes y servicios y derechos y deberes de la ciudadanía a través de la Carta de Trato Digno.

De la misma forma, con el fin de garantizar el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, en el segundo semestre de 2021 la página web de la Secretaría Jurídica Distrital fue actualizada para hacerla accesible a la población en condición de discapacidad auditiva. Así mismo, se adelantó el taller de habilidades comunicativas en lengua de señas por parte de los funcionarios/as designados/as por cada una de las dependencias de la entidad.

En el mismo orden, se suscribió el convenio interadministrativo No. 923 de 2021 con la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General con el fin de dar continuidad a las actividades encaminadas a garantizar la orientación, información, prestación de servicios y la realización de trámites que ofrece la Secretaría

Jurídica Distrital en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de la red CADE.

Finalmente, en el mes de noviembre de 2021, se llevó a cabo la semana de inducción y reinducción “SIR” en donde se tuvo en cuenta la temática correspondiente a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, manejo oportuno de las PQRSD y canales de atención respectivamente.

**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 implementó el aplicativo LEGALBOG, definido como el programa desarrollado para aumentar la funcionalidad tecnológica y aportar a la revisión de la legalidad de los proyectos y actos administrativos para atender las necesidades jurídicas tanto de las entidades distritales como de las partes interesadas. De la misma forma la ciudadanía cuenta con el chatbot, el cual se encuentra articulado con el documento de preguntas frecuentes de la entidad.

**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**

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la Secretaría Jurídica Distrital por la figura antes referida.

**7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

La Directora de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital en su calidad de Defensor de la Ciudadanía participa activamente en las actividades propuestas por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía y la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.