

Entidad

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

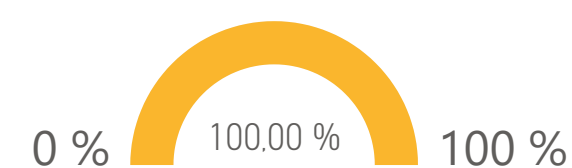
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



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

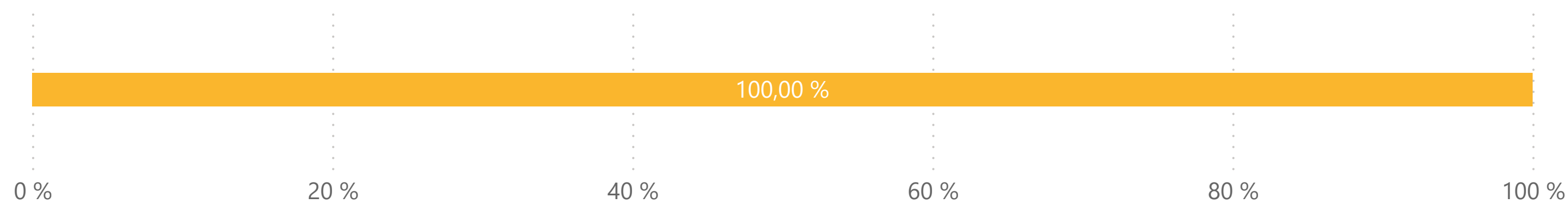
Las metas relacionadas están asociadas a tres servicios que se brindan en las 16 Casas de Justicia de la Ciudad, estos son:

- *Atención y orientación en CRI
- *Mediación profesional en Unidades de Mediación y Conciliación.
- *Apoyo en elaboración de documentos jurídicos con la estrategia de Facilitadores.
- *Las oportunidades de mejora se centran en ampliar cobertura y en mejorar los tiempos de atención. Al hacer la revisión del avance de la meta, van acorde a lo proyectado para la vigencia 2024.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



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

En el segundo trimestre:

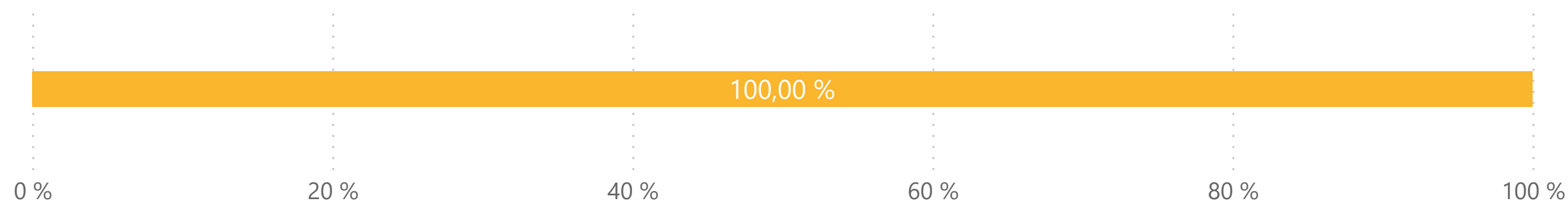
1. Se definió el documento para llevar a votación la creación de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
2. Se llevo al CIGI para creación y se aprobó la conformación de la mesa técnica.

Finalmente, queda pendiente la suscripción del acto administrativo por parte del secretario de seguridad, para con ello comenzar a sesionar bajo la cobertura de la mesa y con ello la creación de una ruta estrategica.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



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

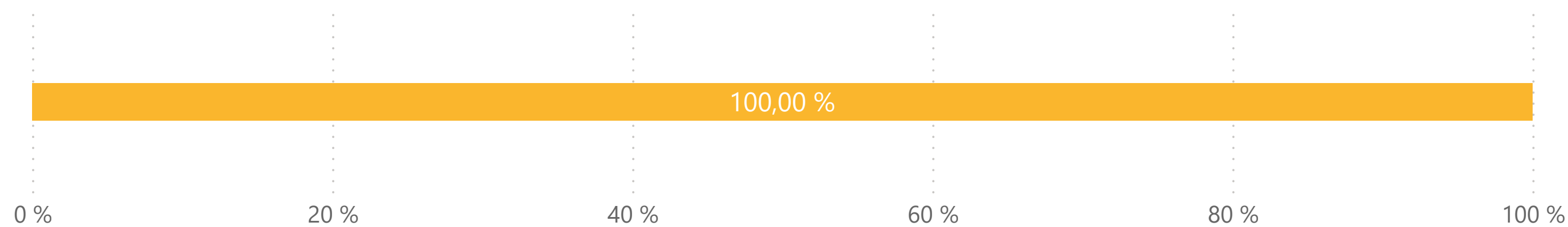
Todas la metas relacionadas tanto para Plan Distrital de Desarrollo como la metas de políticas públicas se soportan en el presupuesto anual del proyecto de inversión, en el caso del I Semestre 2024 a través del proyecto 7783 Fortalecer y mejorar de los equipamientos y capacidades del Sistema Distrital de Justicia para garantizar el derecho de acceso a la justicia en Bogotá.

Para el II semestre 2024 con la armonización presupuestal los recursos saldrán del poryecto de inversión 8226 Modernización del Sistema Distrital de Justicia para el establecimiento de servicios funcionales de acceso a la justicia y de resolución de conflictos en Bogotá D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



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

Para el segundo trimestre de la vigencia 2024 se realizaron las siguientes actividades de avances en la implementación de las estrategias:

• Lenguaje Claro

- Elaboración y socialización de 3 evaluaciones de medición de calidad de las respuestas correspondiente a los meses de abril, mayo y junio del 2024, así mismo se documentó y publicó en la página web de la Entidad, el informe de evaluación de la calidad de las respuestas a las PQRSDF ciudadanas correspondiente al I trimestre del 2023 información ubicada en al URL: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>.

-Participación en la Capacitación Cualificación Ciclo 2 Modulo 4 : Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e incluyente- Secretaría General y Gestión Humana SDSCJ realizada en el mes de mayo del 2024.

- Participación en dos sesiones de Laboratorios de Simplicidad revisión plantillas de respuesta a las PQRSDF liderado por la Veeduría Distrital, en los meses de abril y junio.

-Realización de un laboratorio de simplicidad para la revisión de una plantilla de respuesta a las PQRSDF ciudadanas Dirección de Seguridad a las PQRSDF liderado por el equipo ASC- SDSCJ.

• Accesibilidad

-Participación en el conversatorio Diseño Universal planes de emergencia convocado por la veeduría Distrital 15 de mayo del 2024.

- Participación en el Taller de Barrerismo en los puntos de servicio a la ciudadanía, convocado por la Veeduría Distrital.27/06/2024.

- Participación en la sesión convocada por la Secretaria General de la estrategia para el fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a través de un esquema de trabajo colaborativo denominado Equipos Transversales (E.T.) 13 de junio del 2024.

• Enfoque de derechos

-Atención a treinta y seis (36) ciudadanos sordos, por el canal presencial (CRI casas de Justicia) y virtual vía TEAMS, a quienes se realizo la aplicación de la encuesta de satisfacción de la atención recibida.

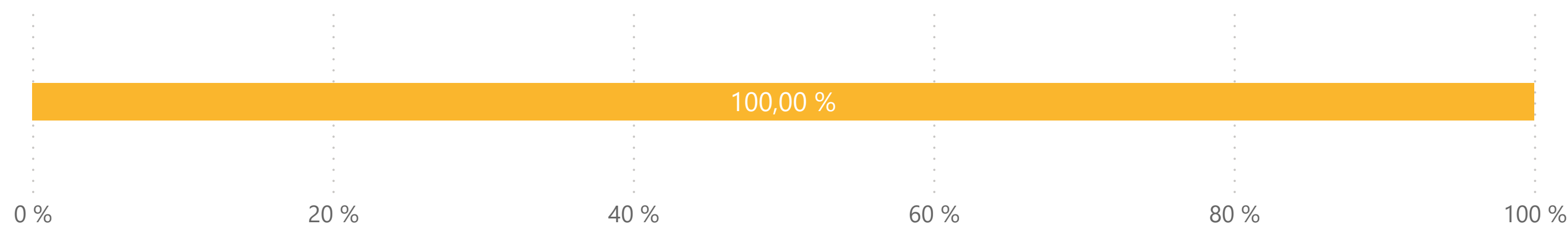
- Para el II trimestre del 2024, se realizaron un total de (10) acercamientos a lengua de señas a 51 servidores públicos y contratistas de la entidad, con el propósito de fortalecer los conocimientos básicos en el manejo de la lengua de señas colombiana, que permita garantizar una mejor atención a los ciudadanos sordos que visitan los puntos de atención de la SCJ.

-Se realizó una mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Comunicaciones para el desarrollo de la estrategia de

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

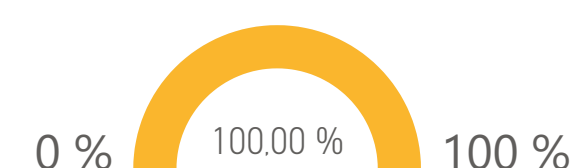
Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



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

Para el primer semestre de 2024 se realizaron las siguientes actividades:

Con respecto a la estrategia AIDÉ se atendieron a ciudadanos y ciudadanas de las diferentes localidades de Bogotá, así como a visitantes nacionales y extranjeros que, durante su estadía en la ciudad, fueron víctimas de algún delito. en este periodo, se realizaron 435 atenciones, de las cuales:

- 234 atenciones: Las víctimas solicitaron el apoyo del equipo AIDÉ en el diligenciamiento de la denuncia a través de los canales formales.
- 146 atenciones: Se brindó orientación sobre los procesos de denuncia de acuerdo a las necesidades e inquietudes de cada persona.

Del total de 435 atenciones, 386 se realizaron por el canal telefónico y 49 de manera presencial. Estos datos reflejan la capacidad del equipo AIDÉ para adaptarse a diferentes modalidades de atención y su compromiso con la accesibilidad y el apoyo a las víctimas.

De otro lado se realizó una mesa de trabajo con la Oficina de Control Disciplinario Interno con el objetivo de definir las actividades necesarias para dar cumplimiento a la directiva conjunta 005 de 2023 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Secretaría Jurídica Distrital – “Directrices 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”, por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario –OCDI y del equipo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional.

Finalmente, sobre el particular se enviarán las recomendaciones al representante legal en el segundo semestre de la vigencia 2024.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

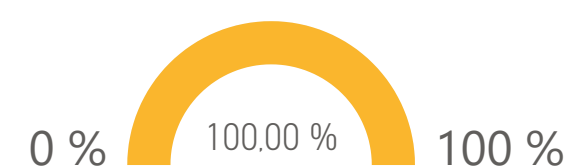
Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



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

Para el segundo trimestre de la vigencia 2024 se realizaron las siguientes actividades:

Actualmente, se vienen formulando y socializando recomendaciones a los directivos de las diferentes dependencias involucradas en la gestión de peticiones ciudadanas, las cuales se consolidarán en el documento diagnóstico que se presentará al Representante Legal de la entidad, en el segundo semestre del presente año.

Dichas recomendaciones se han venido realizando mensualmente en los informes de gestión de PQRSDF que se publican en el siguiente enlace: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>

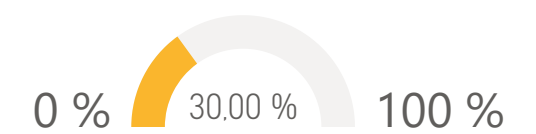
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

FUNCIÓN 3. Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 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

Para dar cumplimiento a esta función en el primer trimestre de la vigencia 2024 se realizaron las siguientes actividades:

- Envío de alertas y seguimiento realizado mediante correo electrónico, a directivos con el reporte del estado de las peticiones en trámite desde cada dependencia con PQRSDf a cargo, de conformidad con matriz de alertas y seguimientos enviada semanalmente por parte del equipo de atención y servicio al ciudadano.
- Socialización a través de mesas de trabajo con los directivos y/o sus equipos con PQRSDf respondidas fuera de términos para la definición de acciones de mejora al respecto.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Función 4: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4

Avances



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

En cuanto al segundo trimestre del 2024 la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó y divulgó 6 piezas de comunicación así:

Abril: 2 Piezas comunicación "Maltrato animal" con el fin de dar a conocer las diferentes líneas y servicios de atención al maltrato animal.

- "recomendaciones para proteger el agua, con interpretación lengua de señas"

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=nxXqhrAVzbs>

Mayo: 2 Piezas de Comunicación

- "Diálogos ciudadanos" con el fin de conocer las diferentes necesidades e intereses de la ciudadanía.

- "Convivamos en parche"

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=vafUbC4hgqI>

Junio : 2 Pieza de comunicación:

- Botón de transparencia y acceso a la información pública en la página web de la entidad.

- "ACCIONES PARA QUE BOGOTA CAMINE SEGURA" en la plataforma X, con un lenguaje claro, amable, cercano e incluyente para dar a conocer la gestión de la entidad en lo que vamos del año.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

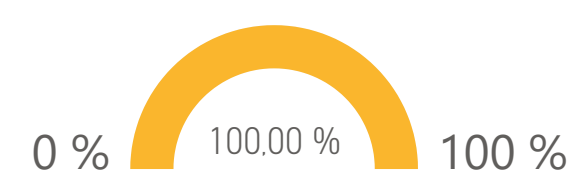
Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



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

Para el segundo trimestre 2024, continuando con el cronograma de cualificación la SCJ participó en los meses de abril, mayo y junio en los siguientes temas:

- C1 Modulo 4: Gestión de Peticiones ciudadanas
- C2 Modulo 1: Empoderando mis habilidades para el servicio
- C2 Modulo 2: Conflicto y Mediación en el servicio
- C2 Modulo 3: Estrategias para el manejo dela ciudadanía
- C2 Modulo 4: Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro
- C3 Modulo 1: Ética y transparencia
- C3 Modulo 2: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio
- C3 Modulo 3: Inteligencia Emocional y Social en el Servicio

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

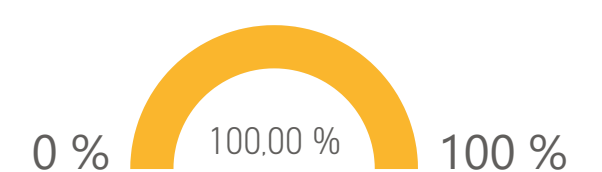
Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



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

Para el segundo trimestre 2024, continuando con el cronograma de capacitación de la Dirección de Calidad de la Secretaría General la SCJ participó en las siguientes sesiones:

- Cualificación Ciclo 1 Modulo 4: Gestión de Peticiones ciudadanas
- Capacitación funcional para administradores del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha 18/04/2024
- Capacitación funcional del modulo de reportes del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha 16/05/2024.
- Capacitación funcional del modulo del Defensor al Ciudadano en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha 18/06/2024

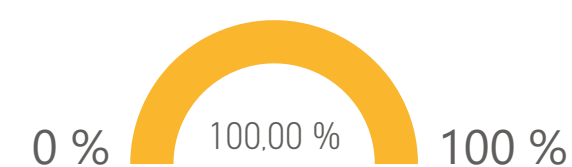
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 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

En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas por parte del Defensor del Ciudadano para el fortalecimiento de los canales, en el segundo trimestre del 2024 se realizó una mesa de trabajo con la participación de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, ETB y Atención al Ciudadano, donde se realizó la presentación de la solución tecnológica (omnicanalidad) por parte de ETB, la cual permite la integración de los canales presencial, virtual, telefónico, redes sociales, inteligencia artificial y biometría, con el fin de mejorar la experiencia a la ciudadanía en términos de accesibilidad y oportunidad al momento de comunicarse con la entidad para el uso de los trámites y servicios ofertados, así como la automatización de los trámites para la consolidación de la información arrojada por los diferentes canales.

Como recomendación del Defensor del Ciudadano se realizará para el segundo semestre del 2024 el levantamiento de casos de uso con las preguntas frecuentes requeridas a través del canal telefónico y virtual para dar inicio a la estrategia de omnicanalidad.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

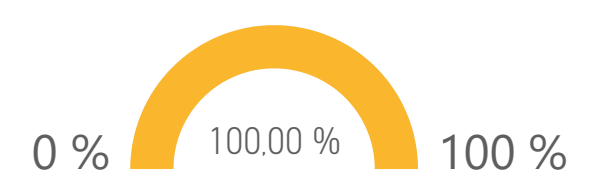
Función 5: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5

Avances



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

Se realizó seguimiento a la Estrategía de Racionalización de trámites, el pasado 21 de Junio de 2024, mediante requerimiento dirigido a la Oficina Asesora de Planeación: dicho requerimiento se respondió básicamente reiterando que la entidad solamente tiene un trámite y que los servicios ofertados a la ciudadanía no son objeto de registro en el SUIT.

Sin embargo, el Defensor del Ciudadano recomienda una revisión para identificar un posible nuevo trámite que se relaciona con la solicitud de participación y certificación de una actividad pedagógica para comutar las multas de tipo 1 y 2, del Código Nacional de Seguridad, Convivencia Ciudadana.

Del mismo modo, la identificación de OPAS sobre solicitudes realizadas como derechos de petición por personas de nuestros grupos de valor que se encuentran recluidas en la Cárcel Distrital.