

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA
1 de enero a 30 de junio de 2022**

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia –
SDSCJ.

Elaborado por:
Claudia Ximena Hormaza

Revisado por: Angélica Castro Pinto
Luis Carlos Gómez Camargo

Aprobado por: Reinaldo Ruiz Solórzano

Bogotá D.C., 15 de julio 2022

INTRODUCCIÓN

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 las principales acciones adelantadas en la entidad, constituyéndose en fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

En la SDSCJ para dar cumplimiento a estos lineamientos, el Defensor del Ciudadano se apoya en el equipo de atención y servicio al ciudadano siendo los encargados de velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, siendo garantes de la implementación, socialización y mejoramiento continuo de las actividades propias del manual, con el firme propósito de propender por la calidad en la atención y el servicio al ciudadano, adicionalmente por la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía a partir de la implementación del proceso de atención y servicio al ciudadano cuyo objetivo establece: *“Atender y orientar los requerimientos que presentan los grupos de valor y partes involucradas en los canales de atención dispuestos por la Entidad, mediante el seguimiento a la oportunidad y a la calidad de las respuestas, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta respuesta.”*

Por lo anterior, las siguientes acciones adelantadas durante el periodo enero a junio de 2022, por parte del defensor del ciudadano de la SDSCJ, apuntan a la mejora continua en la relación que la entidad tiene con el ciudadano que acude a solicitar servicios o trámites, en el marco de la garantía de sus derechos constitucionales:

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO SDSCJ.

I. VELAR PORQUE LA ENTIDAD CUMPLA CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS REFERENTES AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones y resultados:

Orientados al cumplimiento de las metas, indicadores y presupuestos de los objetivos específicos definidos, a partir de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía", que establece el Plan de Acción de la Política; para este periodo (1 de enero – 30 de junio 2022) se realizaron acciones encaminadas de la siguiente manera:

- **Accesibilidad y señalética:** Se realizó la divulgación a las partes involucradas de un documento diagnóstico del estado de accesibilidad y señalética de las sedes o puntos de atención presencial para la interacción con la ciudadanía, como insumo para planear los ajustes razonables requeridos, para la oferta de nuestros servicios en las condiciones ideales establecidas en la normatividad legal vigente.

Adicionalmente se están realizando ajustes a la información socializada en el botón de atención a ciudadanos de la página web, así como el fortalecimiento de la atención en los canales telefónico, virtual y presencial (presencia Código de seguridad en siete (7) Super CADES), que garantizaran el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad. Así como la actualización permanente de la información de los tramites y servicios de cara al ciudadano en la página de la guía de trámites y servicios.

- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a PQRSDF Ciudadanas:** Se implementó y divulgo la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ en el marco de la cual se evalúan los criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada en las respuestas a los peticionarios y se generan informes trimestrales que consolidan los resultados de dicha evaluación.
- **Atención población sorda:** Se cuenta con intérpretes de lengua de señas quienes realizan la atención a los ciudadanos sordos que acuden a las sedes de la entidad a solicitar información de los trámites y servicios.
- **Medición de la atención en los canales:** Se implementó y divulgo la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ en el marco de la cual se realiza la medición de la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en los puntos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

La entidad cuenta con el proyecto de inversión No. 3-3-1-16-05-51-7776-000 Fortalecimiento de la gestión institucional y la participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en Bogotá en el marco del cual son contratados por prestación de servicios profesionales y asistenciales del equipo de atención y servicio al ciudadano. De otra parte, mediante gastos de funcionamiento se cuenta con servidores de carrera administrativa que hacen parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional y apoyan el desarrollo proceso de atención y servicio al ciudadano.

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

La entidad cuenta con la meta *“Implementar al 100% los compromisos establecidos, en el plan de acción de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, a cargo de la SDSCJ”* asociada al Proyecto de inversión No. 3-3-1-16-05-51-7776-000 Fortalecimiento de la gestión institucional y la participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en Bogotá, en la cual se reportaron para el semestre en cuestión, los avances de las actividades relacionadas con:

- Realizar la medición de satisfacción mediante la evaluación de las respuestas a las PQRS ciudadanas. Esta actividad se encuentra en ejecución del 33% de conformidad con lo programado para la vigencia 2022, cumpliendo así con la misma.
- Realizar jornadas periódicas de acercamiento a lengua de señas colombiana con los servidores públicos cuyas actividades se encuentran de cara al ciudadano. Esta actividad se encuentra en ejecución del 50% de conformidad con lo programado para la vigencia 2022, cumpliendo así con la misma.

De conformidad con lo anterior la meta se ha venido ejecutando durante el periodo de seguimiento, según lo programado, garantizando el cumplimiento consolidado de la misma.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

- Durante el primer semestre de la vigencia 2022, se realizaron mejoras a los siguientes documentos internos del proceso de atención y servicio al ciudadano:
 - ✓ Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 (en revisión)
 - ✓ Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PD-AS-1.
 - ✓ Instructivo de canales de atención PQRSDf ciudadanas.
 - ✓ Matriz de Seguimiento Control Político
 - ✓ Registro y encuesta de satisfacción de atención canal Telefónico y Presencial

- **Divulgación proceso atención y servicio al ciudadano ASC:** Se estableció necesidad para diseñar estrategia de socialización del proceso ASC. Adicionalmente se han divulgado a directivos y enlaces los siguientes documentos:
 - ✓ Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PD-AS-1.
 - ✓ Instructivo de canales de atención PQRSDf ciudadanas.
 - ✓ Guía para la medición de satisfacción de los ciudadanos.

- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a PQRSDf Ciudadanas:** Se implementó y divulgo la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ en el marco de la cual se evalúan los criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada en las respuestas a los peticionarios y se generan informes trimestrales que consolidan los resultados de dicha evaluación

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones y resultados:

Con el propósito de dar cumplimiento a esta función, durante el primer semestre de 2022 se ha realizado:

- Definición acciones de mejora resultado de auditoria interna realizada al proceso de atención y servicio al ciudadano durante el primer semestre de 2022, para dar tratamiento a las observaciones establecidas por el equipo auditor en pro de la mejora continua del proceso.
- Reporte de PQRSDf en trámite de respuesta mediante el envío semanal de correos con alertas a directivos y responsables de respuesta de las mismas.
- Alertamiento mediante memorandos a los directivos que tienen PQRS con respuesta fuera de términos para la definición de acciones de mejora al respecto.

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados:

- Durante el semestre enero a junio de 2022, se realizó la revisión y actualización de la información publicada en la Guía de Trámites y Servicios, así como en la página web, verificando que los trámites y servicios publicados estén en uso y cumplan con el objetivo de cara al ciudadano.
- Se realizó reunión con la jefe de la Oficina Asesora de Planeación de la entidad a fin de identificar las actividades que la entidad ha venido desarrollando durante la vigencia 2022 respecto a la virtualización y racionalización de trámites de cara al ciudadano, a fin de garantizar estándares de excelencia en la prestación de los servicios por parte de la entidad, todo ello en cumplimiento de las funciones relacionadas del Defensor del Ciudadano. Al respecto se mencionaron las actividades adelantadas:
 - ✓ Participación reuniones citadas por la secretaria general y el DAFP relacionadas con la racionalización de trámites.
 - ✓ Reglamentación lineamiento establecido en decreto, suspendido, del POT el cual debía emitirse en marzo 2022.

II. 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.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones y resultados:

Durante el semestre enero a junio de 2022 se realizaron en el marco de la implementación del proceso de atención y servicio al ciudadano, las siguientes acciones:

- Diagnóstico de necesidades para la implementación de un sistema de turnos institucional para lo cual se han llevado a cabo las siguientes acciones:
 - Mesas de trabajo con partes involucradas, con designados de cada una de las dependencias, donde se socializó el estado del proyecto, los avances y lo esperado en la vigencia 2022.
 - Revisión de la propuesta de documento de anexo técnico que incluye necesidad del sistema de turnos institucional a las partes involucradas para sus aportes, los cuales están en consolidación.
 - Identificación de buenas prácticas en otras entidades, realizando visita a SUPERCade de Suba para conocer el manejo del sistema de turnos de la secretaria general, así como una reunión con ingenieros de la dirección de tecnologías de la SDSCJ, a fin de validar posible convenio interadministrativo que permita la implementación del mismo de ser posible.

Lo anterior con el propósito de facilitar al ciudadano la utilización de los diferentes servicios que ofrece la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, a nivel central y en sus dependencias descentralizadas, permitiendo la administración del sistema a nivel centralizado y descentralizado según se requiera. De igual manera, brindar datos estadísticos de atención que ayuden en el proceso de atención y servicio al ciudadano y a los directivos en la toma de decisiones de mejora en el servicio prestado.

- Envío de ciento cincuenta (150) correos, con alertas semanales 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.
- Reporte mediante memorandos enviados a cuatro (4) dependencias con PQRSDf con respuesta fuera de términos o extemporáneas, para la implementación de acciones de mejora al respecto.
- Se realizaron cinco (5) informes de gestión de PQRSDf y cinco (5) informes de solicitudes de acceso a la información, en los cuales se incluyen recomendaciones asociadas a los aspectos más relevantes de las peticiones tramitadas en la entidad, así como algunas claridades respecto de las respuestas emitidas.
- A partir de la implementación de la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ en el marco de la cual se evalúan los criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada en las respuestas a los peticionarios se ha generado un (1) informe trimestral que consolida los resultados de dicha evaluación de satisfacción frente a las respuestas enviadas a los ciudadanos.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

- Semanalmente, a partir del envío de los correos de seguimiento y alertas, se realiza precisiones relacionadas con el estado de las PQRSDf en trámite de cada una de las dependencias con, de conformidad con matriz de alertas y seguimientos enviada

semanalmente por parte del equipo de atención y servicio al ciudadano.

- Reporte mediante memorandos enviados a cuatro (4) dependencias con PQRSDf con respuesta fuera de términos o extemporáneas, para la implementación de acciones de mejora al respecto.

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones y resultados:

- Se realizó el reporte trimestral del riesgo del proceso de atención y servicio al ciudadano ASC, con los avances de las acciones desarrolladas para dar cuenta de los controles establecidos en los mismos.
- Envío de ciento cincuenta (150) correos, con alertas semanales 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.
- Reporte mediante memorandos enviados a cuatro (4) dependencias con PQRSDf con respuesta fuera de términos o extemporáneas, para la implementación de acciones de mejora al respecto.

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

- Fueron identificados los enlaces entre la dependencia y el equipo de atención y servicio al ciudadano, quienes actúan como multiplicadores de los lineamientos, recomendaciones y actividades propias del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano que permitan garantizar los derechos de los ciudadanos.
- Diagnóstico de necesidades para la implementación de un sistema de turnos institucional para lo cual se han llevado a cabo las siguientes acciones:
 - Mesas de trabajo con partes involucradas, con designados de cada una de las dependencias, donde se socializó el estado del proyecto, los avances y lo esperado en la vigencia 2022.
 - Revisión de la propuesta de documento de anexo técnico que incluye necesidad del sistema de turnos institucional a las partes involucradas para sus aportes, los cuales están en consolidación.
 - Identificación de buenas prácticas en otras entidades, realizando visita a SUPERCade de Suba para conocer el manejo del sistema de turnos de la secretaría general, así como una reunión con ingenieros de la dirección de tecnologías de la SDSCJ, a fin de validar posible convenio interadministrativo que permita la implementación del mismo de ser posible.
- Se realiza divulgación y gestiones permanente para la mejora del proceso atención y servicio al ciudadano:

1. Socialización indicadores atención y servicio al ciudadano.
2. Reunión con profesionales de la OAC para definición de las piezas comunicativas o demás requerimientos a utilizar para comunicar dentro y fuera de la entidad los temas más relevantes del proceso de atención y servicio a la ciudadanía ASC.
3. Reunión para socializar y puntualizar con el equipo de ASC políticas de operación a socializar en la entidad, del procedimiento de gestión de PQRSDF.
4. Socializaciones a Directivos y a los enlaces de atención y servicio al ciudadano de las dependencias los siguientes documentos:
 - Procedimiento gestión PQRSDF.
 - Instructivo canales atención PQRSDF ciudadanas.

5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados:

- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a PQRSDF Ciudadanas:** Se implementó y divulgo la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ en el marco de la cual se evalúan los criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada en las respuestas a los peticionarios y se generan informes trimestrales que consolidan los resultados de dicha evaluación.
- **Atención población sorda y acercamientos a lengua de señas colombiana:** Se cuenta con intérpretes de lengua de señas quienes realizan la atención a los ciudadanos sordos que acuden a las sedes de la entidad a solicitar información de los trámites y servicios y adicionalmente realizan jornadas de acercamientos a lengua de señas colombiana a los equipos de las dependencias que atienden ciudadanos.
- **Medición de la atención en los canales:** Se implementó y divulgo la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ en el marco de la cual se realiza la medición de la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en los puntos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio

III. 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.

- Envío de ciento cincuenta (150) correos, con alertas semanales 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.
- Reporte mediante memorandos enviados a cuatro (4) dependencias con PQRSDf con respuesta fuera de términos o extemporáneas, para la implementación de acciones de mejora al respecto.

IV. 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:

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.

Acciones y resultados:

Se realizaron gestiones para establecer estrategia de comunicación junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones con piezas comunicativas para socialización de los lineamientos establecidos en el proceso ASC.

- Se emiten y cargan en pagina web de la entidad los Lineamientos Para La Atención De Denuncias Por Posibles Actos De Corrupción, Y/O Existencia De Inhabilidades, Incompatibilidades O Conflicto De Intereses Y Protección De Identidad Del Denunciante, en los cuales fueron actualizados los canales de atención a ciudadanos con que cuenta la Entidad.
- Se está trabajando en la actualización de los canales que contiene la carta de trato digno para la actualización del documento en la vigencia 2022.
- Se realiza divulgación y gestiones permanente para la mejora del proceso atención y servicio al ciudadano:
 1. Socialización indicadores atención y servicio al ciudadano.
 2. Reunión con profesionales de la OAC para definición de la piezas comunicativas o demás requerimientos a utilizar para comunicar dentro y fuera de la entidad los temas más relevantes del proceso de atención y servicio a la ciudadanía ASC.
 3. Reunión para socializar y puntualizar con el equipo de ASC políticas de operación a socializar en la entidad, del procedimiento de gestión de PQRSDf.

4. Socializaciones a Directivos y a los enlaces de atención y servicio al ciudadano de las dependencias los siguientes documentos:

Procedimiento gestión PQRSDf.

Instructivo canales atención PQRSDf ciudadanas.

2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados:

- Se cuenta con plataforma de inducción en la Entidad con módulo de atención y servicio al ciudadano que está centrado en lineamientos de la política.
- Se realiza divulgación y/ socialización permanente para la mejora del proceso atención y servicio al ciudadano:
 1. Socialización indicadores atención y servicio al ciudadano.
 2. Reunión con profesionales de la OAC para definición de la piezas comunicativas o demás requerimientos a utilizar para comunicar dentro y fuera de la entidad los temas más relevantes del proceso de atención y servicio a la ciudadanía ASC.
 3. Reunión para socializar y puntualizar con el equipo de ASC políticas de operación a socializar en la entidad, del procedimiento de gestión de PQRSDf.
 4. Socializaciones a Directivos y a los enlaces de atención y servicio al ciudadano de las dependencias los siguientes documentos:
 - Procedimiento gestión PQRSDf.
 - Instructivo canales atención PQRSDf ciudadanas.
- **Atención población sorda y acercamientos a lengua de señas colombiana:** Se cuenta con intérpretes de lengua de señas quienes realizan la atención a los ciudadanos sordos que acuden a las sedes de la entidad a solicitar información de los trámites y servicios y adicionalmente realizan jornadas de acercamientos a lengua de señas colombiana a los equipos de las dependencias que atienden ciudadanos.

3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

- Se cuenta con plataforma de inducción en la Entidad con módulo de atención y servicio al ciudadano que está centrado en lineamientos de la política.

- Se realiza divulgación y/ socialización permanente para la mejora del proceso atención y servicio al ciudadano:
 1. Socialización indicadores atención y servicio al ciudadano.
 2. Reunión con profesionales de la OAC para definición de la piezas comunicativas o demás requerimientos a utilizar para comunicar dentro y fuera de la entidad los temas más relevantes del proceso de atención y servicio a la ciudadanía ASC.
 3. Reunión para socializar y puntualizar con el equipo de ASC políticas de operación a socializar en la entidad, del procedimiento de gestión de PQRSDf.
 4. Socializaciones a Directivos y a los enlaces de atención y servicio al ciudadano de las dependencias los siguientes documentos:
 - Procedimiento gestión PQRSDf.
 - Instructivo canales atención PQRSDf ciudadanas.

- **Atención población sorda y acercamientos a lengua de señas colombiana:** Se cuenta con intérpretes de lengua de señas quienes realizan la atención a los ciudadanos sordos que acuden a las sedes de la entidad a solicitar información de los trámites y servicios y adicionalmente realizan jornadas de acercamientos a lengua de señas colombiana a los equipos de las dependencias que atienden ciudadanos.

4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Acciones y resultados:

- Se realiza verificación semanal a la página web relacionado con los contenidos con información relacionada con el Servicio de Interpretación en Lengua de Señas Colombiana.
- Se realiza validación en la página web relacionado con el funcionamiento de los servicios relacionados con el proyecto **ConVerTIC** para población con visión reducida.

V. 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.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

- Diagnóstico de necesidades para la implementación de un sistema de turnos institucional para lo cual se han llevado a cabo las siguientes acciones:
 - Mesas de trabajo con partes involucradas, con designados de cada una de las dependencias, donde se socializó el estado del proyecto, los avances y lo esperado en la vigencia 2022.
 - Revisión de la propuesta de documento de anexo técnico que incluye necesidad del

sistema de turnos institucional a las partes involucradas para sus aportes, los cuales están en consolidación.

- Identificación de buenas prácticas en otras entidades, realizando visita a SUPERCade de Suba para conocer el manejo del sistema de turnos de la secretaria general, así como una reunión con ingenieros de la dirección de tecnologías de la SDSCJ, a fin de validar posible convenio interadministrativo que permita la implementación del mismo de ser posible.

Lo anterior con el propósito de facilitar al ciudadano la utilización de los diferentes servicios que ofrece la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, a nivel central y en sus dependencias descentralizadas, permitiendo la administración del sistema a nivel centralizado y descentralizado según se requiera. De igual manera, brindar datos estadísticos de atención que ayuden en el proceso de atención y servicio al ciudadano y a los directivos en la toma de decisiones de mejora en el servicio prestado.

- Promoción del Canal para recepción de peticiones Sistema Distrital Bogotá te escucha para PQRS Ciudadanas, el cual se encuentra armonizado con el sistema de correspondencia ORFEO de la entidad y se encuentra en el botón de atención al ciudadano de la página web como canal electrónico en el siguiente link <https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n>

Adicionalmente se socializan los distintos canales y medios con que cuenta la entidad para la gestión de las PQRSDF ciudadanas, los cuales se pueden verificar ingresando en la página web a lossiguientes botones:

- ✓ Canales de atención: <https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n>
- ✓ Defensor del ciudadano: <https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>
- ✓ Botón de denuncias de actos de corrupción : <https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n>
- ✓ Casas de justicia: <https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/casas-justicia>
- ✓ Ventanillavirtual de correspondencia: https://sgd.scj.gov.co/orfeoprod/ventanilla_virtual/
- Redes sociales:
 - Twitter: [@SeguridadBOG](https://twitter.com/SeguridadBOG);
 - Facebook: <https://www.facebook.com/secretariadeseguridadbogota>
 - Instagram: https://www.instagram.com/seguridad_bogota/

2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultados:

- Se realizó reunión con la jefe de la Oficina Asesora de Planeación de la entidad a fin de identificar las actividades que la entidad ha venido desarrollando durante la vigencia 2022 respecto a la virtualización y racionalización de trámites de cara al ciudadano, a fin de garantizar estándares de excelencia en la prestación de los servicios por parte de la entidad, todo ello en cumplimiento de las funciones relacionadas del Defensor del Ciudadano. Al respecto se mencionaron las actividades adelantadas:
 - ✓ Participación reuniones citadas por la secretaria general y el DAFP relacionadas con la racionalización de trámites.
 - ✓ Reglamentación lineamiento establecido en decreto, suspendido, del POT el cual debía emitirse en marzo 2022.

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones y resultados:

- Se realizaron las siguientes actividades:
 1. Actualización información canales Carta de trato Digno
 2. Actualización información página web canales de atención
 3. Actualización información página web canales de atención Lengua no Castellana
 4. Actualización Guía de trámites información atención temas de Código de Seguridad y convivencia Cades y Super Cades.
 5. Solicitud Diseño Pieza Comunicacional Hablador Buzón de Sugerencias

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados:

- Se ha gestionado la implementación del Web Service para la integración de los sistemas "Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" con el Sistema ORFEO, que es el aplicativo por el cual se tramita la correspondencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con las siguientes actividades:

1. Solicitud formal a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y a la oficina de Soporte técnico de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, vía correo electrónico institucional el día 07 de marzo de 2022.
 2. Respuesta a la solicitud por parte de la Secretaría General el día 01 de abril de 2022, donde convocan a una reunión con los dos grupos de trabajo.
 3. Mesa de trabajo el día 08 de abril de 2022, con la presencia de los equipos técnicos de las dos entidades, y los grupos de trabajo de Gestión Documental y de Atención y Servicio al Ciudadano de la SDSCJ.
 4. Solicitud de la implementación del web service mediante formato "F-GT-192 Solicitud Solución Tecnológica", a la Oficina de soporte técnico, el día 13 de julio de 2022.
- Web Service (tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones.)

VI. 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 entidad por la figura ya referida durante el primer semestre de 2022.

Adicionalmente se envió a inicios de 2022 el informe solicitado del periodo julio a diciembre de 2021, el cual se encuentra publicado en el botón de transparencia de la página web al cual se puede acceder en el siguiente link <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>

VII. LAS DEMÁS QUE SE REQUIERAN PARA EL EJERCICIO EFICIENTE DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones y resultados:

- Durante el primer semestre de la vigencia 2022, se realiza el envío de las alertas semanales, identificando que estas se realizan desde el rol del Defensor del Ciudadano, utilizando el correo que lo identifica como tal, así mismo se personalizan las alertas enviando una a una a cada dependencia y responsable de las peticiones.

Como se ha mencionado anteriormente durante los meses de enero a junio de 2022, se han enviado un total de ciento cincuenta (150) correos, con alertas semanales 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.

- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a PQRSDF Ciudadanas:** Se implementó y divulgo la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ en el marco de la cual se evalúan los criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada en las respuestas a los peticionarios y se generan informes trimestrales que consolidan los resultados de dicha evaluación.
- **Medición de la atención en los canales:** Se implementó y divulgo la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ en el marco de la cual se realiza la medición de la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en los puntos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

2. **Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

Acciones y resultados:

El defensor del ciudadano participo en la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía convocada por la secretaria general y llevada a cabo durante el primer semestre de 2022..

