

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. 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

Metas:

Diseñar y aplicar el porcentaje de la estrategia de facilitadores para el acceso a la justicia

Diseñar y aplicar modelo de atención presencial y no presencial para garantizar el derecho de acceso a la justicia, con enfoque diferencial y de derechos

Implementar en casa de justicia un modelo articulado de atención integral para las mujeres víctimas de violencias

Jóvenes y adolescentes formados en Justicia Comunitaria para la resolución pacífica de conflictos y rutas de acceso a la justicia

Jóvenes y Adolescentes atendidos en acceso a la justicia

Rutas, estrategias y acciones para garantizar el acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencias y personas diversas

Implementar las actividades programadas para el fortalecimiento de la estrategia de Facilitadores para el Acceso a la Justicia.

Orientar al 98% de ciudadanos(as) que lo soliciten, de acuerdo a sus necesidades específicas por medio del Centro de Recepción e Información (CRI) de Casas de Justicia, en el marco del funcionamiento del Programa Nacional de Casas de Justicia.

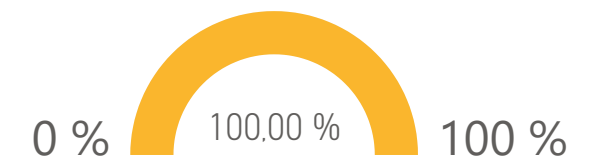
Número de orientaciones realizadas a ciudadanos (as) de todas las localidades del Distrito que lo requieran por medio del Centro de Recepción e Información (CRI) y las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC)

Número de orientaciones realizadas con enfoques poblacional, diferencial y territorial por medio del Centro de Recepción e Información (CRI)

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Una vez constituida la Mesa Técnica de Relacionamento con el la Ciudadanía, se realizó la primera sesión de la mesa donde se dió a conocer el modelo distrital de relacionamiento, cuáles son las funciones, los escenarios, las etapas y acciones para implementar y otras consideraciones referentes a las políticas a los integrantes de la mesa.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropiada 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 en el punto 1 de esta función tuvieron los recursos necesarios y su ejecución fue del 100%

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024 se realizaron en el marco de la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos las siguientes acciones:

- Lenguaje Claro

Revisión de Plantillas

Evaluación Calidad de las respuestas

Encuestas Ciudadanas

Capacitaciones

Difusión Estrategia

- Accesibilidad

Plan de Acción de Accesibilidad presentado a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

- Enfoque de derechos

En cuanto a la directriz en enfoque derechos la Secretaría de Convivencia y Justicia la SDSCJ cuenta con dos (2) 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, realizando atención presencial en las 16 casas de justicia y el punto de nivel central y de manera virtual a través de la plataforma Teams y WhatsApp.

Dentro del presente periodo se realizaron los servicios de interpretación en los distintos espacios donde las dependencias de la Secretaría convocan a la población con discapacidad, en los cuales asisten personas sordas, como en los diálogos ciudadanos, rendiciones de cuentas (donde también se apoya a Bomberos en estos espacios), y actividades pedagógicas para la resolución de comparendos por convivencia.

Se atendieron ochenta y cinco (95) ciudadanos sordos, de las cuales 32 atenciones fueron presenciales en las casas de justicia (CRI) y 63 fueron virtuales a través de la plataforma TEAMS y WhatsApp. A todos ellos se les aplicó la encuesta de satisfacción sobre la atención recibida.

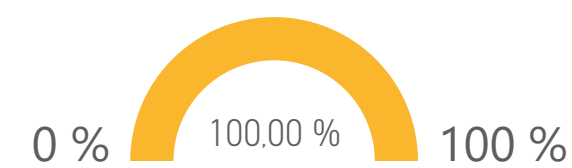
Se realizaron unas jornadas de atenciones en 5 Casas de Justicia (Bosa Centro, Kennedy, Fontibón, Ciudad Bolívar y Suba La Campiña), donde se ofrecieron los servicios de la Secretaría y se brindó orientación a 30 ciudadanos sobre los procesos y trámites relacionados de forma presencial, logrando así que varias personas Sordas conocieran la SCJ y cuenten con el ajuste razonable para recibir atención.

Junto con la OAC (Oficina Asesora de Comunicaciones) se realizó la traducción a LSC y grabación de más de 30 piezas audiovisuales, que fueron y están siendo publicadas en la página web de la SCJ.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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

Por parte de la OCDI, se está realizando el seguimiento a las denuncias por actos de corrupción a través de las funciones propias de esa dependencia y se está dando a conocer frente al comité de integridad, en donde se indica cual es el procedimiento realizado por esa oficina cuando llegan quejas por actos de corrupción por medio del sistema BTE.

Es del caso señalar que en dicho comité no se tocan temas puntuales, y se mantiene a la protección a la reserva de las mismas.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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

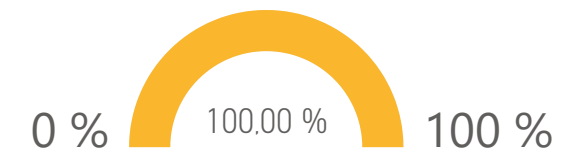
Para el cuarto trimestre de la vigencia 2024 se realizaron las siguientes actividades:

Se han formulado recomendaciones para optimizar la gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, basadas en los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Este proceso se ha desarrollado a través de reuniones con las dependencias que presentan el mayor volumen de gestión de PQRSDF.

Actualmente, se están formulando y socializando dichas recomendaciones con los directivos de las diferentes dependencias involucradas en la gestión de peticiones ciudadanas.

Este proceso tiene como objetivo mejorar la calidad en la atención al ciudadano, garantizando una gestión más eficiente y transparente de sus solicitudes.

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>



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

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

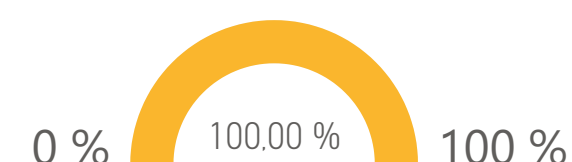
- Se enviaron alertas por correo electrónico a los directivos, con un reporte detallado sobre el estado de las peticiones en trámite desde cada dependencia, correspondientes a los PQRSDF a su cargo. Este seguimiento se realizó conforme a la matriz de alertas y seguimientos, la cual es enviada semanalmente por parte del equipo de atención y servicio al ciudadano.
- Asimismo, se llevó a cabo una capacitación sobre el "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Versión 3" de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2020), así como sobre el manejo del Sistema BTE (Bogotá Te Escucha), con el fin de asegurar un adecuado proceso de gestión y respuesta a las peticiones ciudadanas a todas las Oficinas/Direcciones/Equipos de la SCJ que intervienen en la gestión.

Finalmente, las recomendaciones y compromisos establecidos en las actas de las reuniones realizadas se compilarán en un documento diagnóstico, el cual será presentado al representante legal de la entidad para su revisión y las acciones que correspondan.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. 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

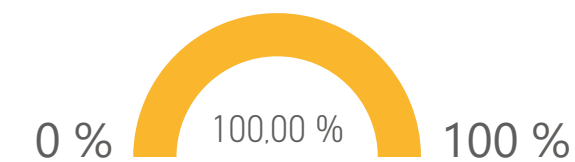
Durante el tercer y cuarto trimestre la oficina asesora de comunicaciones trabajó a diario para fortalecer las redes sociales de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y así garantizar una comunicación constante, clara y transparente con la ciudadanía. Además, para mantener informados a los ciudadanos sobre los avances y resultados en materia de seguridad en la ciudad, así como los servicios y programas disponibles en la entidad. Optimizamos constantemente nuestros productos en las plataformas para ofrecer información relevante y oportuna, especialmente en la página web garantizamos la accesibilidad e inclusión a personas con discapacidad. A través de estos esfuerzos, buscamos consolidar nuestros canales de comunicación para que sean efectivos, generen credibilidad y fortalezcan los lazos entre las autoridades y la comunidad.

En cuanto al cuarto trimestre del 2024 el proceso de atención y relación con el Ciudadano actualizó la carta de trato digno.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



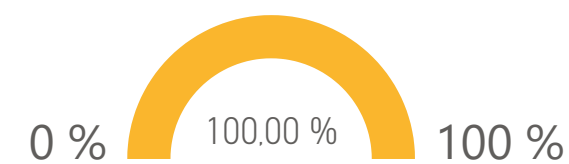
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La SDSCJ promovió durante el tercer y cuarto trimestre de 2024 las siguientes temáticas en servicio a la Ciudadanía LENGUAJE CLARO Y LENGUAJE INCLUYENTE / ACCESIBILIDAD WEB / CUALIFICACION-COMUNICACION ASERTIVA Y LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE / DOCUMENTOS DIGITALES ACCESIBLES / LENGUA SEÑAS COLOMBIANA - LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE / SENSIBILIZACION LENGUA SEÑAS COLOMBIANA / ENFOQUE DIFERENCIAL / El Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias / Empoderamiento de las mujeres en cargos directivos / ENFOQUE DIFERENCIAL - MUJER Y GENERO / Mujer como sujeta de derechos / CONSTRUCCION DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS
Entre otros

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

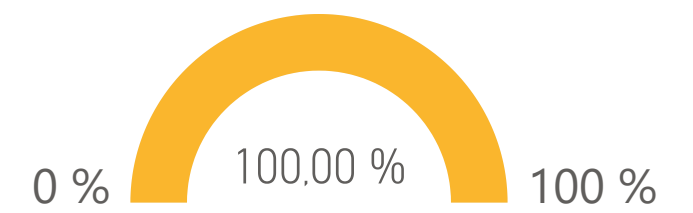
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La SDSCJ promovió durante el tercer y cuarto trimestre de 2024 las siguientes temáticas en servicio a la Ciudadanía LENGUAJE CLARO Y LENGUAJE INCLUYENTE / ACCESIBILIDAD WEB / CUALIFICACION-COMUNICACION ASERTIVA Y LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE / DOCUMENTOS DIGITALES ACCESIBLES / LENGUA SEÑAS COLOMBIANA - LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE / SENSIBILIZACION LENGUA SEÑAS COLOMBIANA / ENFOQUE DIFERENCIAL / El Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias / Empoderamiento de las mujeres en cargos directivos / ENFOQUE DIFERENCIAL - MUJER Y GENERO / Mujer como sujeta de derechos / CONSTRUCCION DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS
Entre otros
Así mismo realizó sensibilización en el uso y manejo del Sistema Deistrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTA TE ESCUCHA



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 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.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el cuarto trimestre se implementó la estrategia de omnicanalidad (Canal Telefónico).

Se prevee la segunda fase de la misma durante la vigencia 2025, mejorando la accesibilidad a personas sordas, nuevos agentes virtuales y mejor entrega de la información

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. 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, en la cual contamos con la asesoría del DAFP el pasado 26 de Noviembre de 2024, donde se revisó el único trámite con el que cuenta la entidad. Así mismo, la entidad se compromete a realizar el estudio respectivo a efectos de identificar posibles procedimientos objeto de registro en el suit, a efectos de cargarlos de ser procedentes para la vigencia 2025.