

Reporte Año 2025 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

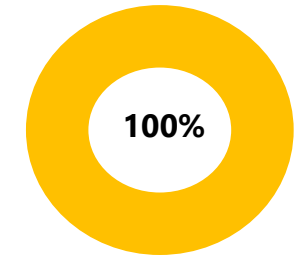
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ



## Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

---

El listado de metas de la entidad y el análisis de su impacto en la ciudadanía, debido a la extensión, se encuentran desglosados y explicados en el archivo:

InformeDefensor\_SDSCJ\_F1\_L1\_2025\_07\_15\_metas entidad 2025

#### METAS ENTIDAD

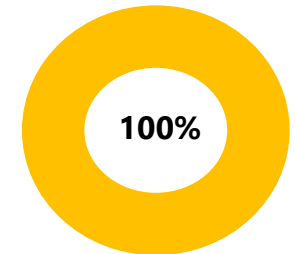
Desarrollar el 100 Por ciento de un modelo para el fortalecimiento de las capacidades, canales y servicios territoriales y diferenciales de acceso a la justicia, y de protección de derechos

Desarrollar el 100 Por ciento de una estrategia de fortalecimiento y articulación de los Métodos de Resolución de Conflictos y la justicia no formal y comunitaria en el marco del Sistema Distrital de Justicia

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

---

Se vienen adelantando acciones con enfoque de derechos en materia de Cualificaciones en Lengua de Señas Colombiana, Mejora de Protocolos de Atención Presencial y virtual en LSC; así mismo se realizó la respectiva audiencia de rendición de cuentas, se compartió la propuesta de política de servicio al Ciudadano en la Entidad, la cual se encuentra en fase de análisis y aprobación por parte del sistema de gestión de calidad. También se realizó el ejercicio de actualización en la caracterización de ciudadanos liderado por la oficina de planeación; también se presentó al Comité Institucional de Gestión y desempeño a través de memorando el estado de la gestión de PQRSD y demás indicadores y sus respectivas recomendaciones para la mejora continua del proceso.

También se vienen realizando reuniones con las dependencias que gestionan el mayor número de PQRSD para la revisión de plantillas (lenguaje claro), la oportunidad en las respuestas y la posibilidad que el Proceso de Atención y Relación con el Ciudadano pueda brindar respuestas al Ciudadano al primer contacto con la Entidad.

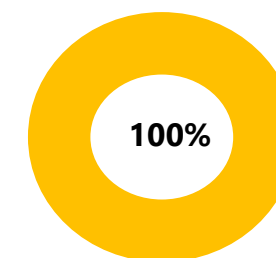
En tema de transparencia, se vienen publicando los respectivos informes junto con la actualidad en noticias en materia de la misionalidad de la entidad.

Todo lo anterior en el marco de las mesas ordinarias y extraordinarias de relacionamiento con la Ciudadanía.

## Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

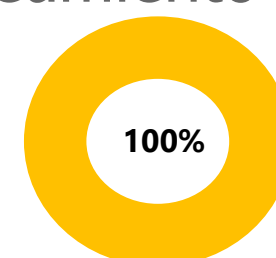
---

Presupuesto asignado: \$ 538.546.636

Ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía: \$269.273.318

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

---

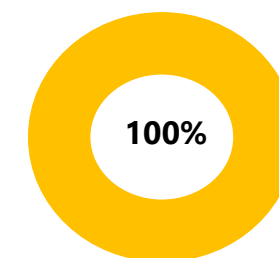
Se compartió el memorando adjunto al Comité Institucional de Gestión y desempeño, donde se evidencia la gestión del Proceso y se comparten recomendaciones para que la mejora continua sea una constante y una experiencia de servicio memorable.

Así mismo, se vienen adelantado jornadas pedagógicas con las diferentes dependencias no sólo a nivel institucional, sino interinstitucional (Veeduría – Secretaría General) para implementar el Lenguaje Claro en la SDSCJ, que los documentos sean accesibles y se viene cualificando a las dependencias de la entidad en Lengua de Señas Colombiana, como consta en la documentación adjunta.

## Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

---

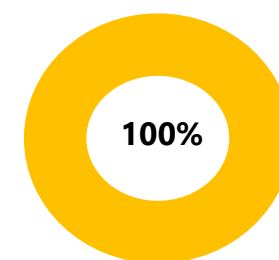
Por parte de la OCDI se ha continuado con el seguimiento de las denuncias por actos de corrupción a través de las funciones propias de esta dependencia, dándolas a conocer frente al comité de integridad, en donde en la sesión de este año se atendió el tema de conflicto de intereses.

Tal y como se ha mencionado y es de conocimiento, en dicho comité no se conocen de temas puntuales, atendiendo lo dispuesto en el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019, sobre la reserva de las actuaciones disciplinarias.

Conforme a lo señalado se remite copia del acta del mentado comité para su conocimiento y fines pertinentes.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

### Lineamiento 3



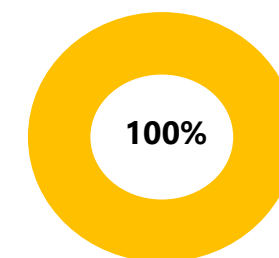
#### Observaciones Función 2 Lineamiento 3

---

Se han realizado las respectivas recomendaciones al Comité Institucional de Gestión y desempeño para la mejora continua del Proceso de Atención y Relación con el Ciudadano y también desde la Mesa de Relacionamiento se vienen atendiendo las recomendaciones de las dependencias y del Sindicato para ofrecer una mayor y mejor experiencia de servicio. No obstante lo anterior se han realizado jornadas de cualificación en la gestión de PQRSD, no sólo en materia de oportunidad, sino en la calidad de las respuestas y en el manejo del sistema (BTE), lenguaje claro y demás.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Para el primer semestre de la vigencia 2025 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.
- Se han realizado cualificaciones del "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así como del 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.

A través de la mesa de relacionamiento y con la participación de las dependencias involucradas, se vienen adelantando acciones para la racionalización del único trámite de la Entidad, mejoramiento del acceso a la información estadística y se ha comunicado a la alta dirección la gestión y mejora del Proceso de relacionamiento con la ciudadanía y las recomendaciones para ofrecer una experiencia de servicio memorable.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 2

El Defensor del Ciudadano atenderá los requerimientos que no han sido resueltos de manera oportuna o en caso en que el ciudadano se sienta insatisfecho con la respuesta entregada.

Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, utilice el siguiente canal de atención:

Nombre: Reinaldo Ruiz Solórzano

Correo Electrónico: [defensor.ciudadano@scj.gov.co](mailto:defensor.ciudadano@scj.gov.co)

Teléfono: 3779595 ext 1136

URL: <https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>

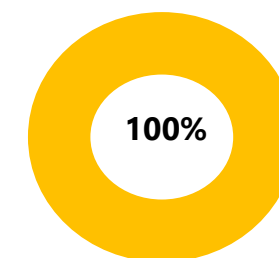
CONTACTE AL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD HACIENDO CLIC AQUÍ

Jornada: Continua

## Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

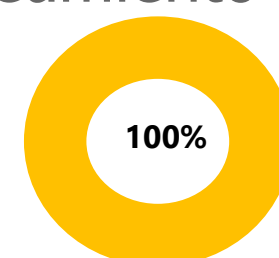
Durante el primer semestre la oficina asesora de comunicaciones continuó con el fortalecimiento de los canales digitales de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia garantizando una comunicación constante, clara y transparente con la ciudadanía. Además, para mantener informados a los ciudadanos sobre los avances y resultados en materia de seguridad en la ciudad, así como los servicios y programas disponibles en la entidad, el adecuado uso de la línea 123, piezas gráficas y comunicativas sobre lenguaje claro y accesibilidad.

Se comparte desde la página web información relevante y oportuna, la accesibilidad e inclusión a personas con discapacidad (LSC).

Se viene trabajando en la nueva versión de la página web de la entidad para mayor efectividad, credibilidad y fortalecimiento de los lazos entre las autoridades y la comunidad.

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

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

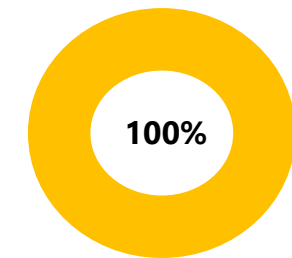
La SDSCJ promovió durante el primer semestre de 2025 las siguientes temáticas en servicio a la Ciudadanía, la cual no sólo comprendió la oferta institucional sino la interinstitucional como la de la Veeduría Distrital, Función pública y la Secretaría General, en temáticas como:

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 /  
Entre otros

## Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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



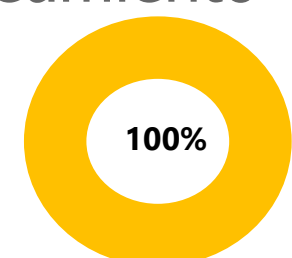
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

---

Durante el Primer Semestre de 2025 la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha participado en más de 5 escenarios en la Formación del Manejo y Administración del BTE

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

---

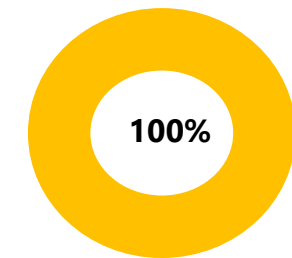
Durante el primer semestre se continuó con la estrategia de omnicanalidad (Canal Telefónico). Se continua en el desarrollo de la segunda fase de la misma durante la vigencia 2025, para hacer un mayor uso del agente virtual en la planta telefónica de la entidad, implementación de WhatsApp Web, desarrollo de IA, reportes, KPIS, entre otros.

Así mismo se cuenta con un procedimiento para atender a personas sordas tanto de manera presencial, como virtual, mejorando la cobertura, ahorrando costos y desplazamientos a la Ciudadanía y a la Entidad.

## Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

### Lineamiento 2



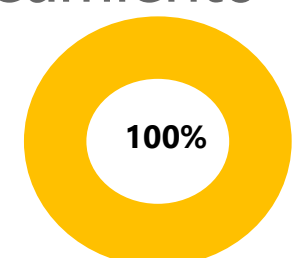
#### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

---

A través de la mesa de Relacionamiento con la Ciudadanía se comenzaron a implementar acciones de racionalización del único trámite con el que cuenta la entidad, para ofrecer una mejor experiencia de servicio a la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 7 Lineamiento 1

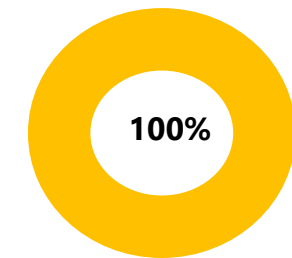
---

No se requiere reporte, puesto que en las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño.

## Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



### Observaciones Función 7 Lineamiento 2

---

No se requiere reporte puesto que la asistencia se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.