

Reporte Año 2025 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

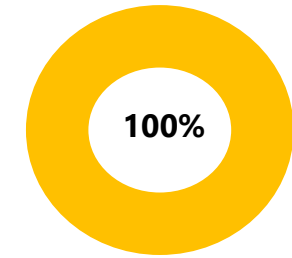
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ



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

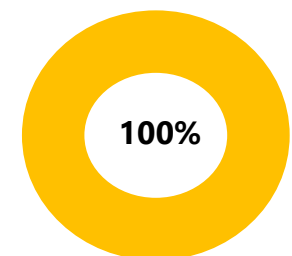
Diseñar y aplicar el 100 por ciento de la estrategia de facilitadores para el acceso a la justicia.

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.

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



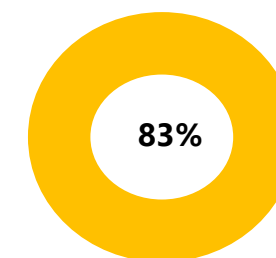
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se cumplió con las 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. 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 realizó 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 y con el apoyo de los seguimiento y alertas automáticas implementado en la entidad. En tema de transparencia, se publicó 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



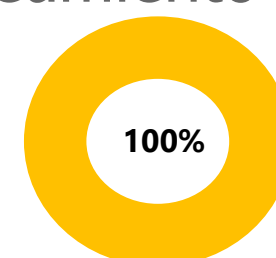
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Presupuesto asignado: \$ 538.546.636

Ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía: 446.686.533

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

Lineamiento 1



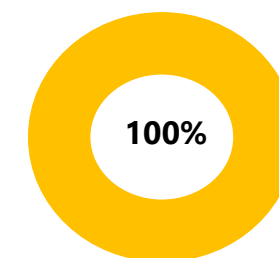
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se adelantaron 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 calificó 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

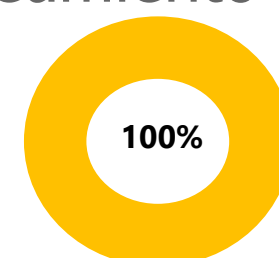


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Por parte de la OCDI se gestionó 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 recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



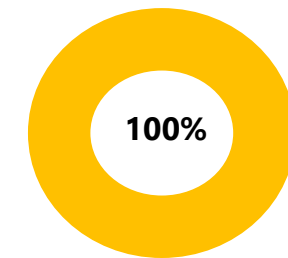
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Se realizaron 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 atendieron las recomendaciones de las dependencias y del Sindicato para ofrecer una mayor y mejor experiencia de servicio. No obstante lo anterior se realizaron 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.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Para el segundo 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 adelantaron 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



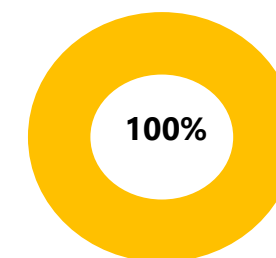
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

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 Teléfono: 3779595 ext 1222 URL: <https://scj.gov.co/transparencia/Informacion-entidad/servicio-publico> CONTACTE AL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD HACIENDO CLIC AQUÍ Jornada: Continua Carta Trato Digno al Usuario Designación Defensor del Ciudadano

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

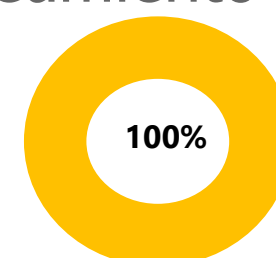


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo 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 desarrollo 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



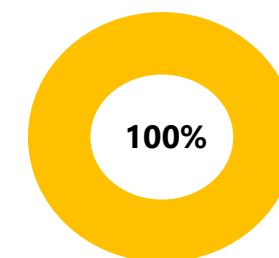
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La SDSCJ promovió durante el segundo 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 / PROTOCOLOS DE ATENCIÓN 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

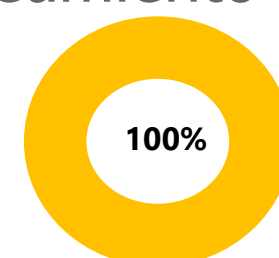


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el Segundo 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



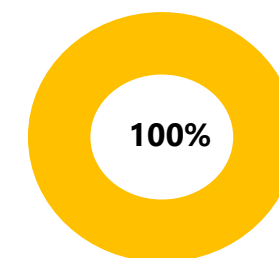
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre se da continuidad a la estrategia de omnicanalidad (Canal Telefónico-Canal Virtual pagina Web). Se continúa con desarrollos de la segunda fase de la misma durante la vigencia 2025, para hacer un mayor y mejor uso del agente virtual en la planta telefónica de la entidad, implementación de Chat Bot, desarrollo de IA, reportes, KPIS, entre otros. Así mismo se dio continuidad al 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

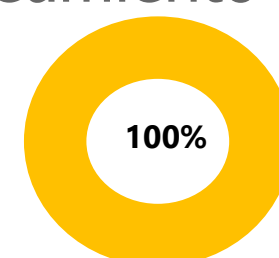


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre 2025 se continúa con las pruebas, solicitud de usuarios y demás actividades para terminar de afinar la digitalización del trámite. En las evidencias adjuntas se puede ver en detalle las actividades realizadas durante el semestre respecto a la racionalización de nuestro único trámite.

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



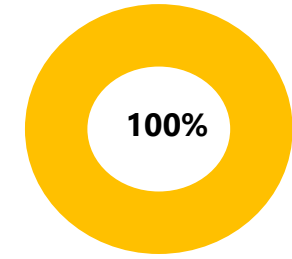
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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.