

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA  
CIUDADANÍA**

**1 de julio a 31 de diciembre de 2021**

Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia

Elaborado por:  
Michelle Vargas Garcés

Revisado por:  
Angélica Castro Pinto  
Luis Carlos Gómez Camargo

Aprobado por:  
Reinaldo Ruiz Solórzano

Bogotá D.C., 18 de enero 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 la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

En la SDSCJ para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos, el Defensor del Ciudadano se apoya en el equipo de atención y servicio al ciudadano para la implementación, socialización y mejoramiento continuo de las actividades propias del procedimiento, con el firme propósito de garantizar la calidad en la atención y el servicio al ciudadano, adicionalmente vela por garantizar 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 recomendaciones, propuestas y acciones realizadas apuntan al cumplimiento de varios aspectos inmersos en las funciones del Defensor del Ciudadano las cuales serán plasmadas a continuación.

## 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 mínimas tenidas en cuenta en la formulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y teniendo en cuenta que allí se incluyeron las metas 4 y 5 referidas en el documento *Visión Colombia Segundo Centenario: 2019. Consolidar un Estado Eficiente y Transparente y un Modelo Óptimo de Intervención Económica*; para este periodo (1 de julio – 31 de diciembre 2021) se realizaron acciones encaminadas para su cumplimiento de la siguiente manera:

- **Mejoramiento de la accesibilidad:** Se adecuaron puntos de atención más asequibles y cómodos en la sede de nivel central, así como el fortalecimiento de la atención virtual durante los periodos de aislamiento, disponiendo líneas de atención celulares, correos electrónicos, chat virtual y teleconferencias que garantizaran el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad; del mismo modo dando continuidad a facilitar la comunicación de la ciudadanía con nuestra entidad se conservaron algunos de los canales virtuales más efectivos y se añadió el servicio de una línea gratuita 018000.
- **Monitoreo de la calidad de las respuestas emitidas:** Se implementó la estrategia para evaluar la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, la cual se realiza desde las apreciaciones de los ciudadanos y los servidores de esta secretaría, con esta acción se realizan las recomendaciones en busca de mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos en términos de oportunidad y efectividad.
- **Inducción y inducción continua proceso atención y servicio al ciudadano:** Se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con los siguientes temas y/o documentos:
  - ✓ Canales de atención.
  - ✓ Entrenamiento ORFEO y respuestas derechos de petición.
  - ✓ Revisión de pasos para apertura buzón de sugerencias.
  - ✓ Guiones de atención canal presencial y telefónico.
- **Actualización del método de evaluación de la atención en los canales:** Se ajustaron y unificaron los cuestionarios de las encuestas de satisfacción que se aplican a los

usuarios de los canales de la SDSCJ y se creó una ficha para el envío de la información previo al informe final.

**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:**

Se destino presupuesto directo para la contratación del recurso humano encargado de apoyar la implementación de los lineamientos de servicio a la ciudadanía, así como de manera indirecta se garantizo presupuesto para los equipamientos y recursos tecnológicos que garantizan la gestión propia de atención y servicio al ciudadano. Mediante 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 se contrataron un total de 3 profesionales, 2 asistenciales y un intérprete de lengua de señas colombiana. De otra parte, mediante gastos de funcionamiento se garantizó la vinculación de 1 profesional y 2 asistenciales de carrera administrativa que hacen parte de la subsecretaria de gestión institucional.

**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 el seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades inmersas en el plan de acción de la política pública de servicio a la ciudadanía – PPDSC. Esta actividad fue cumplida en el 14% de conformidad con lo programado, lo que equivale al 100% de ejecución.
- Realizar una propuesta de diagnóstico para el diseño e implementación de un sistema de turnos integral en la Entidad que incluya la medición de la satisfacción de la atención realizada a los ciudadanos desde los distintos puntos. Esta actividad fue cumplida en el 17% de conformidad con lo programado, lo que equivale al 100% de ejecución.
- Realizar la cualificación y/o entrenamiento en lengua de señas colombiana y actualizar y publicar videos en lengua de señas colombiana. Esta actividad fue cumplida en el 17% de conformidad con lo programado, lo que equivale al 100% de ejecución.

De conformidad con lo anterior la meta se cumplió durante el periodo de seguimiento, con lo programado, garantizando el cumplimiento consolidado de la misma para la vigencia 2021 del 100%.

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 segundo semestre de la vigencia 2021, se establecieron y/o ajustaron lineamientos del proceso de atención y servicio al ciudadano:
  - ✓ Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 (en actualización)
  - ✓ Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1
  - ✓ Instructivo de protección de la identidad del denunciante (nuevo - en trámite de formalización)
  - ✓ Guía para la medición de satisfacción de los ciudadanos (nuevo - en trámite de formalización)
  
- **Inducción y reinducción continua proceso atención y servicio al ciudadano:** Se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con los siguientes temas y/o documentos:
  - ✓ Canales de atención.
  - ✓ Entrenamiento ORFEO y respuestas derechos de petición.
  - ✓ Revisión de pasos para apertura buzón de sugerencias.
  - ✓ Guiones de atención canal presencial y telefónico.
  
- **Monitoreo de la calidad de las respuestas emitidas:** Se implementó la estrategia para evaluar la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, la cual se realiza desde las apreciaciones de los ciudadanos y los servidores de esta secretaría, con esta acción se realizan las recomendaciones en busca de mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos en términos de oportunidad y efectividad.

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, con el apoyo del equipo de atención y servicio al ciudadano se ha realizado en el segundo semestre de 2021:

- Envío de correos con alertas semanales a directivos con el reporte del estado de las peticiones en trámite desde su despacho.
  
- Reporte mediante memorandos a los directivos que tienen PQRS con respuesta fuera de términos para que tomen acciones de mejora al respecto.

- Mensualmente se realiza reporte seguimiento acciones inmersas en plan de mejoramiento del proceso de atención y servicio al ciudadano y se reporta OCI, cargando evidencias en repositorio establecido para tal fin.

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

### **Acciones y resultados:**

- Durante el semestre julio a diciembre de 2021, se realizó mensualmente, la revisión y actualización constante 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.
- Frente a la racionalización de trámites desde la OAP se realizaron las gestiones necesarias para establecer la pertinencia de esta actividad en la entidad para la vigencia 2021 y se participó en reunión liderada por la secretaria general y el DAFP para identificar, los servicios objeto de registro en el SUIT, en el marco del programa de dinamización de la racionalización de trámites del Distrito Capital, definido en el Artículo 10 del Decreto 189 del 2020. Como resultado de dicha reunión se concluyó lo siguiente:
  - Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana -CNSCC: No es objeto de registro en el SUIT. Ni el procedimiento policivo ni los relacionados con el cumplimiento de las sanciones son objeto de inscripción en el SUIT.
  - Casas de Justicia: No es objeto de registro en el SUIT. Si se prestan servicios relacionados con los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, no son objeto de registro en el SUIT.

## **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 julio a diciembre de 2021 se realizaron en el marco de la implementación del servicio al ciudadano, las siguientes acciones:

- Propuesta para implementación de sistema de turnos la cual se viene desarrollando con la Dirección de TIC y la Dirección de Acceso a la Justicia de la entidad para establecer necesidades y requerimientos. En el marco de la programación de la actividad en el plan anual de sostenibilidad para la vigencia 2021, se definió la actividad “Estructurar una propuesta de diagnóstico para el diseño e implementación de un sistema de turnos integral en la Entidad, validando la pertinencia de incluir los demás servicios de cara al ciudadano”; actividad que al 31 de diciembre se cumplió en el 92%, debido a retrasos presentados con el insumo necesario fuera entregado por las partes involucradas en el desarrollo de esta propuesta de diagnóstico, de manera oportuna para consolidación del documento final.
- Envío de un total de treinta y un (31) correos, con alertas semanales a directivos con el reporte del estado de las peticiones en trámite desde su despacho.
- Reporte mediante memorandos enviados a cinco (5) dependencias con PQRS con respuesta fuera de términos para la implementación de acciones de mejora al respecto.
- Se realiza mensualmente informe de gestión de PQRS en el cual se incluyen recomendaciones asociadas a los aspectos más relevantes de las comunicaciones recibidas.
- A partir de la implementación de la prueba piloto se realizaron un total de tres (3) informes de medición de satisfacción frente a las respuestas enviadas a los ciudadanos, los cuales incluyen recomendaciones respecto a los datos evidenciados.

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

### **Acciones y resultados:**

- Se llevó a cabo la socialización en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del estado del trámite de las respuestas (Reporte de Oportunidad y Evaluación respuestas de las PQRS ciudadanas).
- Reporte mediante memorandos enviados a cinco (5) dependencias con PQRS con respuesta fuera de términos 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:**

- A través de la inducción y reinducción continua proceso atención y servicio al ciudadano, se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con los siguientes temas y/o documentos:
  - ✓ Canales de atención.

- ✓ Entrenamiento ORFEO y respuestas derechos de petición.
  - ✓ Revisión de pasos para apertura buzón de sugerencias.
  - ✓ Guiones de atención canal presencial y telefónico.
- Se realizó el reporte de riesgos de proceso ATSC mencionando los controles establecidos frente a estos.
  - Envío de un total de treinta y un (31) correos, con alertas semanales a directivos con el reporte del estado de las peticiones en trámite desde su despacho.
  - Reporte mediante memorandos enviados a cinco (5) dependencias con PQRS con respuesta fuera de términos 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:**

- Se realizó trabajo institucional asignando un colaborador de cada dependencia como enlace directo entre la dependencia y el equipo de atención y servicio al ciudadano, quienes actúan como voceros de las recomendaciones y actividades propias del proceso de Atención al Ciudadano.
- Se realiza propuesta para implementación de sistema de turnos la cual se viene desarrollando con la Dirección de TIC y otras dependencias de la entidad para establecer necesidades y requerimientos. En el marco de la programación de la actividad en el plan anual de sostenibilidad para la vigencia 2021, se definió la actividad “Estructurar una propuesta de diagnóstico para el diseño e implementación de un sistema de turnos integral en la Entidad, validando la pertinencia de incluir los demás servicios de cara al ciudadano”; actividad que al 31 de diciembre se cumplió en el 92%, debido a retrasos presentados con el insumo necesario fuera entregado por las partes involucradas en el desarrollo de esta propuesta de diagnóstico, de manera oportuna para consolidación del documento final.
- 
- Inducción y reinducción continua proceso atención y servicio al ciudadano donde se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con los siguientes temas y/o documentos:
  - ✓ Canales de atención.
  - ✓ Entrenamiento ORFEO y respuestas derechos de petición.
  - ✓ Revisión de pasos para apertura buzón de sugerencias.
  - ✓ Guiones de atención canal presencial y telefónico.

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:**

- **Monitoreo de la calidad de las respuestas emitidas:** Se implementó la estrategia para evaluar la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, la cual se realiza desde las apreciaciones de los ciudadanos y los servidores de esta secretaría, con esta acción se realizan las recomendaciones en busca de mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos en términos de oportunidad y efectividad.

### **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.**

Se realizó en el mes de noviembre de 2021, la socialización y alertamiento en comité institucional de gestión y desempeño, a los directivos de las PQRS ciudadanas tramitadas en la entidad de forma extemporánea e identificadas en el marco del seguimiento realizado desde el proceso de atención y servicio al ciudadano.

### **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 campañas junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones con piezas comunicativas para socialización de: canales de atención, tiempos atención PQRS y para el fortalecimiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Dichas campañas fueron realizadas en redes sociales y publicadas en la página web de la entidad y así mismo se realiza la actualización permanente información guía de trámites y servicios.
- Se realizó la actualización y publicación de la Carta del Trato Digno.
- Se realizaron dos (2) videoclips, donde se promociona los servicios ofrecidos en las casas de justicia y donde se comunica a la ciudadanía la manera de resolver los comparendos originados en el incumplimiento del Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

**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.
- Inducción y reinducción continua proceso atención y servicio al ciudadano: Se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con los siguientes temas y/o documentos:
  - ✓ Canales de atención.
  - ✓ Entrenamiento ORFEO y respuestas derechos de petición.
  - ✓ Revisión de pasos para apertura buzón de sugerencias.
  - ✓ Guiones de atención canal presencial y telefónico.
- Se realizaron un total de tres (3) acercamientos a lengua de señas, a los funcionarios y contratistas de las casas de Justicia de Ciudad Bolívar, Fontibón y San Cristóbal.

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

**Acciones y resultados:**

- Inducción y reinducción continua proceso atención y servicio al ciudadano: Se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con los siguientes temas y/o documentos:
  - ✓ Canales de atención.
  - ✓ Entrenamiento ORFEO y respuestas derechos de petición.
  - ✓ Revisión de pasos para apertura buzón de sugerencias.
  - ✓ Guiones de atención canal presencial y telefónico.
- Se realizaron un total de tres (3) acercamientos a lengua de señas, a los funcionarios y contratistas de las casas de Justicia de Ciudad Bolívar, Fontibón y San Cristóbal.
- Participación de enlaces en sesiones de e-cualificación programadas desde la secretaria general, de conformidad con la citación realizada.

**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 seguimiento semanal a la página web relacionado con los contenidos con

información relacionada con el Servicio de Interpretación en Lengua de Señas Colombiana.

- Se realiza seguimiento a 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:**

- Se realiza propuesta para implementación de un sistema de turnos la cual se viene desarrollando con la Dirección de TIC y otras dependencias de la entidad para establecer necesidades y requerimientos. En el marco de la programación de la actividad en el plan anual de sostenibilidad para la vigencia 2021, se definió la actividad “*Estructurar una propuesta de diagnóstico para el diseño e implementación de un sistema de turnos integral en la Entidad, validando la pertinencia de incluir los demás servicios de cara al ciudadano*”; actividad que al 31 de diciembre se cumplió en el 92%, debido a retrasos presentados con el insumo necesario fuera entregado por las partes involucradas en el desarrollo de esta propuesta de diagnóstico, de manera oportuna para consolidación del documento final.
- 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.
- Se socializan los distintos canales y medios con que cuenta la entidad para la gestión de las PQRS ciudadanas, los cuales se pueden verificar ingresando en la página web a los siguientes 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>
- ✓ Código nacional de seguridad: <https://scj.gov.co/es/c%C3%B3digo-policia/c%C3%B3digo-nacional-seguridad-y-convivencia-ciudadana>
- ✓ Casas de justicia: [https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/casas-justicia#informacion\\_entidad-block\\_2-0](https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/casas-justicia#informacion_entidad-block_2-0)
- ✓ Ventanilla virtual de correspondencia: [https://sgd.scj.gov.co/orfeoprod/ventanilla\\_virtual/](https://sgd.scj.gov.co/orfeoprod/ventanilla_virtual/)

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

### **Acciones y resultados:**

- Durante el semestre julio a diciembre de 2021, se realizó mensualmente, la revisión y actualización constante 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.
- Frente a la racionalización de trámites desde la OAP se realizaron las gestiones necesarias para establecer la pertinencia de esta actividad en la entidad para la vigencia 2021 y se participó en reunión liderada por la secretaria general y el DAFP para identificar, los servicios objeto de registro en el SUIT, en el marco del programa de dinamización de la racionalización de trámites del Distrito Capital, definido en el Artículo 10 del Decreto 189 del 2020. Como resultado de dicha reunión se concluyó lo siguiente:
  - Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana -CNSCC: No es objeto de registro en el SUIT. Ni el procedimiento policivo ni los relacionados con el cumplimiento de las sanciones son objeto de inscripción en el SUIT.
  - Casas de Justicia: No es objeto de registro en el SUIT. Si se prestan servicios relacionados con los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, no son objeto de registro en el SUIT.

## **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 campañas junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones con piezas comunicativas para socialización de: canales de atención, tiempos atención PQRS y para el fortalecimiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Dichas campañas fueron realizadas en redes sociales y publicadas en la página web de la entidad y así mismo se realiza la actualización permanente información guía de trámites y servicios.

## **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 realiza el correcto manejo del web servicie que comunica nuestro sistema de gestión documental (ORFEO) con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

**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.

**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:**

- Desde diciembre de 2021 y en adelante, se realizará 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.
- Fue diseñado un documento guía de medición de satisfacción durante el segundo semestre de 2021, a fin de que sea implementada en la vigencia 2022 como una herramienta que permita medir la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas entregadas a sus solicitudes y a la atención de los canales dispuestos en la entidad.

**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 el 16 de diciembre de 2021, en el marco de la cual se aprobó la metodología de evaluación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía presentada.