

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA
1 de julio a 31 de diciembre 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., 30 de enero 2023

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 julio a diciembre 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 julio – 31 de diciembre 2022) se realizaron acciones encaminadas de la siguiente manera:

- **Accesibilidad y señalética:** Se realizó propuesta de acciones a desarrollar con las partes involucradas, para garantizar la accesibilidad y señalética incluyente en la SDSCJ relacionadas con:
 - Recopilación de insumos de información.
 - Definición de un plan de trabajo institucional para vigencia 2023.
 - Seguimiento del plan de trabajo.

Adicionalmente fueron realizados los siguientes ajustes en la línea de atención telefónica que permiten grabar llamadas de ciudadanos:

- Guion del IVR del canal telefónico donde se informa que las llamadas son grabadas y monitoreadas, el cual se usó para realizar la grabación que actualmente se encuentra dispuesto a la ciudadanía en el PBX y La Línea Gratuita.
- Correo adjunto enviado por el Líder del Equipo de ASC a Soporte técnico y TICS para la configuración de la grabación definida para el IVR.
- Nota realizada por la OAC donde informan a los usuarios del canal telefónico la actualización del IVR.

De otra parte, se realizaron las gestiones necesarias para que la SDSCJ cuente con un menú interactivo en el canal telefónico, que incluya opciones para garantizar la atención de personas en condición de discapacidad

- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a PQRSDF Ciudadanas:** En el marco de la implementación de la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ, se generaron y publicaron los informes del II y III trimestre de 2022, que consolidan los resultados de la evaluación a la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDF ciudadanas.

- **Atención población sorda:** 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. Cabe mencionar que las intérpretes, durante el segundo semestre de 2022, realizaron acercamientos a lengua de señas a servidores públicos, con el propósito de que los servidores públicos tengan conocimientos básicos en el manejo de la lengua de señas colombiana y puedan brindar una mejor y garantizar atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.
- **Medición de la atención en los canales:** En el marco de la implementación de la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ se generaron y publicaron los informes del II y III trimestre de 2022, que consolidan los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acuden a los siguientes puntos de atención de Casas de Justicia y Sede Central de la SDSCJ.

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 la meta 419: *Implementar al 100% la Política Pública Distrital de Atención y Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia*, inmersa en 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 II semestre encuesta, los avances de las actividades relacionadas con:

- Recopilación de la información generada en la base de las respuestas a las PQRS interpuestas por los ciudadanos de los meses de julio a noviembre de 2022; con el fin de evaluar y realizar el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas SDQS, siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ, (G-AS-01)

Fueron evaluadas aproximadamente noventa y cuatro (94) respuestas, mensualmente, emitidas a las peticiones ciudadanas, de conformidad con los parámetros que se mencionan en la Guía de Medición de Satisfacción, para tal fin.

Los resultados de estas mediciones fueron consignados en los informes de evaluación de las respuestas trimestrales, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad en la siguiente url: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

- Realizar un total de cincuenta y tres (53) acercamientos a lengua de señas a servidores públicos, con el propósito de que los servidores públicos tengan conocimientos básicos en el manejo de la lengua de señas colombiana y puedan brindar una mejor y garantizar atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.

Resulta importante mencionar que adicionalmente fueron implementadas las actividades e indicadores, inmersos en el plan de acción de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía para la vigencia 2022.

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.

Para la vigencia 2023 se establecen los siguientes retos:

- Fortalecer las acciones encaminadas a realizar el acompañamiento a las dependencias de la Entidad en la revisión de la estructura de las respuestas a las peticiones ciudadanas que tramitan, para que las mismas se realicen en lenguaje claro y cumplan con los criterios de calidad, calidez y coherencia.
- Ampliar el número de participantes a las jornadas de acercamiento a lengua de señas.
- Fortalecer los canales dispuestos para la atención efectiva y oportuna a la población sorda.

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 2022, se realizaron actualizaciones en los siguientes documentos del proceso de atención y servicio al ciudadano:
 - ✓ Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 (en revisión).
 - ✓ Matriz de activos de información del proceso.
 - ✓ Matriz de contexto estratégico del proceso.

Adicionalmente se realizó el diseño y documentación de la caracterización del proceso de atención y relación con el ciudadano.

- **Divulgación proceso atención y servicio al ciudadano ASC:** En el marco de las actividades de socialización del proceso ASC, se han divulgado a directivos y enlaces los siguientes documentos:

- ✓ Socialización política de operación redes sociales inmersa en procedimiento gestión PQRSDf 05/09/2022.
 - ✓ Socialización proceso AS 31/10/2022.
 - ✓ Socialización del procedimiento gestión de PQRSDf con énfasis en política de operación respuestas extemporáneas con copia a Disciplinarios 25/10/2022.
 - ✓ Capacitación Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano (nov – dic 2022)
 - ✓ Socialización al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de los resultados alcanzados en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de octubre del 2022, de la medición de satisfacción de las respuestas a las peticiones emitidas a la Ciudadanía.
- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a PQRSDf Ciudadanas:** En el marco de la implementación de la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ se generaron y publicaron los informes del II y III trimestre de 2022, que consolidan los resultados de la evaluación a la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDf ciudadanas.

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 segundo semestre de 2022 se ha realizado:

- Reporte mensual del avance de las acciones de mejora resultado de auditoria interna realizada al proceso de atención y servicio al ciudadano durante el segundo semestre de 2022, para dar tratamiento a las observaciones establecidas por el equipo auditor en pro de la mejora continua del proceso.
- Se realiza la solicitud al líder del equipo de atención y servicio al ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional, del estado de avance de las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano.

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

Acciones y resultados:

Durante el semestre julio a diciembre de 2022, se realizó:

- 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.
- Participar en reuniones relacionadas con la implementación de los retos diseñados por la Secretaria General, frente al Modelo de Relacionamiento con el Ciudadano, el cual se enmarca en las políticas de gestión y desempeño que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Para la Administración Distrital son:

- ✓ Transparencia y acceso a la información pública
- ✓ Racionalización de trámites
- ✓ Servicio a la ciudadanía
- ✓ Participación ciudadana en la gestión pública

En el mismo sentido, las políticas de gobierno digital, seguridad digital y de gestión documental actúan como políticas transversales para el proceso implementación.

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 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:
 - ✓ Mesa de trabajo con partes involucradas, con designados de cada una de las dependencias, donde se realizó la socialización del paso a paso establecido en el procedimiento de atención de casas de justicia para identificar puntos de encuentro en el marco del documento diagnóstico de necesidades del sistema de turnos.
 - ✓ Reuniones con partes involucradas, para: revisión de propuesta del sistema de turnos institucional con las partes involucradas; conceptualización con partes involucradas.
 - ✓ Reunión con servidores de la Secretaría General encargados del SAT, a fin de validar posibilidad de realizar convenio para uso de dicho sistema en la SDSCJ, aprobando técnicamente acceso al SAT.

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 alertas y seguimiento realizado mediante correo electrónico, 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 dependencias con PQRSDF con respuesta fuera de términos o extemporáneas, para la implementación de acciones de mejora al respecto.

- Se realizaron seis (6) informes de gestión de PQRSDf y seis (6) 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. Estos informes se pueden consultar en el botón de transparencia de la SDSCJ ingresando por la siguiente url <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>
- Mediciones de evaluación de las respuestas, consolidadas de manera trimestral en informes, que han sido publicados en la página web en la siguiente url <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

En ese sentido, se cuenta con 3 documentos trimestrales de informes de evaluación de las respuestas, los cuales consolidan la evaluación y medición de la calidad de las respuestas que se entrega a los peticionarios y así obtener información valiosa que le permita a la entidad implementar mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos y conocer el impacto de la gestión de la entidad.

Resulta importante mencionar a continuación el paso a paso metodológico llevado a cabo para realizar cada uno de ellos informes de evaluación de las respuestas, a saber:

- ✓ Para el análisis de cada informe, se cuenta con dos grandes perspectivas, las cuales intervienen en el proceso de las PQRSDf: Ciudadano (Quien realiza la petición). Institucional-SDSCJ (Gestión correspondiente para darle trámite y respuesta).
- ✓ Se diseñó un cuestionario de tres preguntas de selección múltiple, que evaluó la utilidad de la información incluida, el lenguaje claro utilizado y la satisfacción ciudadana frente a la respuesta recibida.
- ✓ Como estrategias para la aplicación del ejercicio se utilizó: el envío del cuestionario vía correo electrónico, la entrevista telefónica y mensaje de texto (este último se da manera ocasional).

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

Acciones y resultados:

- Envío de alertas y seguimiento realizado mediante correo electrónico, 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 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. Adicionalmente se diseñó un riesgo de calidad de las respuestas proceso ASC
- Envío de alertas y seguimiento realizado mediante correo electrónico, 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 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:

Participar en reuniones relacionadas con la implementación de los retos diseñados por la Secretaria General, frente al Modelo de Relacionamiento con el Ciudadano, el cual se enmarca en las políticas de gestión y desempeño que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Para la Administración Distrital son:

- ✓ Transparencia y acceso a la información pública
- ✓ Racionalización de trámites
- ✓ Servicio a la ciudadanía
- ✓ Participación ciudadana en la gestión pública

En el mismo sentido, las políticas de gobierno digital, seguridad digital y de gestión documental actúan como políticas transversales para el proceso implementación.

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:** En el marco de la implementación de la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ, se generaron y publicaron los informes del II y III trimestre de 2022, que consolidan los resultados de la evaluación a la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDf ciudadanas. Los se encuentran publicados en la página web de la Entidad, en la siguiente url <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

- **Atención población sorda:** 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. Cabe mencionar que las intérpretes, durante el segundo semestre de 2022, realizaron acercamientos a lengua de señas a servidores públicos, con el propósito de que los servidores públicos tengan conocimientos básicos en el manejo de la lengua de señas colombiana y puedan brindar una mejor y garantizar atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.
- **Medición de la atención en los canales:** En el marco de la implementación de la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ se generaron y publicaron los informes del II y III trimestre de 2022, que consolidan los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acuden a los siguientes puntos de atención de Casas de Justicia y Sede Central de la SDSCJ.

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 alertas y seguimiento realizado mediante correo electrónico, 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 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 en cumplimiento a la estrategia de comunicación junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones una pieza comunicativa y un spark de socialización de los lineamientos establecidos en el proceso ASC.
- Se realizaron las siguientes socializaciones relacionadas con el proceso de atención y servicio al ciudadano:
 - ✓ Capacitación Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano, dos jornadas.
 - ✓ Socializaciones del proceso de atención y servicio al ciudadano.

- ✓ Socializaciones del procedimiento de gestión de PQRSDF.
- ✓ Socializaciones protocolos de atención inmersos en manual de atención al ciudadano.

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 realiza solicitud a la Dirección de Gestión Humana de incluir en el PIC, las acciones inmersas en el plan de acción de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
- Se realizaron las siguientes socializaciones relacionadas con el proceso de atención y servicio al ciudadano:
 - ✓ Capacitación Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano, dos jornadas.
 - ✓ Socializaciones del proceso de atención y servicio al ciudadano.
 - ✓ Socializaciones del procedimiento de gestión de PQRSDF.
 - ✓ Socializaciones protocolos de atención inmersos en manual de atención al ciudadano.
- **Atención población sorda:** 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. Cabe mencionar que las intérpretes, durante el segundo semestre de 2022, realizaron acercamientos a lengua de señas a servidores públicos, con el propósito de que los servidores públicos tengan conocimientos básicos en el manejo de la lengua de señas colombiana y puedan brindar una mejor y garantizar atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.

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

Acciones y resultados:

- La SDSCJ continua con una plataforma virtual que incluye un módulo de atención y servicio al ciudadano que está centrado en lineamientos de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
- Se realizaron las siguientes socializaciones relacionadas con el proceso de atención y servicio al ciudadano:
 - ✓ Capacitación Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano, dos jornadas.
 - ✓ Socializaciones del proceso de atención y servicio al ciudadano.
 - ✓ Socializaciones del procedimiento de gestión de PQRSDF.
 - ✓ Socializaciones protocolos de atención inmersos en manual de atención al ciudadano.

- **Atención población sorda:** 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. Cabe mencionar que las intérpretes, durante el segundo semestre de 2022, realizaron acercamientos a lengua de señas a servidores públicos, con el propósito de que los servidores públicos tengan conocimientos básicos en el manejo de la lengua de señas colombiana y puedan brindar una mejor y garantizar atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.

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 solicitud al jefe de la Oficina Asesora de Planeación de la SDSCJ, para que sea incluido en el botón de transparencia, principalmente donde se socializan los trámites y servicios, se realice la interpretación de la información en lengua de señas colombiana, así como en la demás información de interés de los ciudadanos.
- Se realiza validación en la página web relacionado con el funcionamiento de los servicios relacionados con el proyecto ConVerTIC para población con visión reducida.
- Adicionalmente se realiza traducción de plataforma estratégica, canales de atención y trámites y servicios de la entidad a lengua Dama – WIWA, la cual se puede consultar en la siguiente url <https://scj.gov.co/es/secretaria/secretar%C3%ADa-distrital-seguridad-convivencia-y-justicia-lengua-damana-wiwa>

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:
 - ✓ Mesa de trabajo con partes involucradas, con designados de cada una de las dependencias, donde se realizó la socialización del paso a paso establecido en el procedimiento de atención de casas de justicia para identificar puntos de encuentro en el marco del documento diagnóstico de necesidades del sistema de turnos.
 - ✓ Reuniones con partes involucradas, para: revisión de propuesta del sistema de turnos institucional con las partes involucradas; conceptualización con partes involucradas.

- ✓ Reunión con servidores de la Secretaría General encargados del SAT, a fin de validar posibilidad de realizar convenio para uso de dicho sistema en la SDSCJ, aprobando técnicamente acceso al SAT.

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.

- Realizar las gestiones necesarias para contar en la Entidad con una línea de atención telefónica que permita grabar llamadas de ciudadanos, para lo cual se cuenta con lo siguiente:
 - ✓ Guion del IVR del canal telefónico donde se informa que las llamadas son grabadas y monitoreadas, el cual se usó para realizar la grabación que actualmente se encuentra dispuesto a la ciudadanía en el PBX y La Línea Gratuita.
 - ✓ Correo adjunto enviado por el Líder del Equipo de ASC a Soporte técnico y TICS para la configuración de la grabación definida para el IVR.
 - ✓ Nota realizada por la OAC donde informan a los usuarios del canal telefónico la actualización del IVR.
 - ✓ Solicitud de menú interactivo que incluya opciones para garantizar la atención de personas en condición de discapacidad.

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

Acciones y resultados:

Durante el semestre julio a diciembre de 2022, se realizó:

- 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.
- Participar en reuniones relacionadas con la implementación de los retos diseñados por la Secretaría General, frente al Modelo de Relacionamiento con el Ciudadano, el cual se enmarca en las políticas de gestión y desempeño que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Para la Administración Distrital son:
 - ✓ Transparencia y acceso a la información pública
 - ✓ Racionalización de trámites
 - ✓ Servicio a la ciudadanía
 - ✓ Participación ciudadana en la gestión pública

En el mismo sentido, las políticas de gobierno digital, seguridad digital y de gestión documental actúan como políticas transversales para el proceso implementación.

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

Acciones y resultados:

- Realizar las gestiones necesarias para contar en la Entidad con una línea de atención telefónica que permita grabar llamadas de ciudadanos, para lo cual se cuenta con lo siguiente:
 - ✓ Guion del IVR del canal telefónico donde se informa que las llamadas son grabadas y monitoreadas, el cual se usó para realizar la grabación que actualmente se encuentra dispuesto a la ciudadanía en el PBX y La Línea Gratuita.
 - ✓ Correo adjunto enviado por el Líder del Equipo de ASC a Soporte técnico y TICS para la configuración de la grabación definida para el IVR.
 - ✓ Nota realizada por la OAC donde informan a los usuarios del canal telefónico la actualización del IVR.
 - ✓ Solicitud de menú interactivo que incluya opciones para garantizar la atención de personas en condición de discapacidad.
- Traducción de la plataforma estratégica, canales de atención y trámites y servicios de la entidad a lengua Dama – WIWA, la cual se puede consultar en la siguiente url <https://scj.gov.co/es/secretaria/secretar%C3%ADa-distrital-seguridad-convivencia-y-justicia-lengua-damana-wiwa>.
- 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.

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 28 de septiembre de 2022.
 2. Participar en capacitaciones citadas por la Secretaria General durante segundo semestre 2022.

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 segundo semestre de 2022. Adicionalmente se envió el informe solicitado del periodo enero a junio de 2022.

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:

- Se continúa realizando como en el segundo semestre de 2022, 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.
- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a PQRSDF Ciudadanas:** En el marco de la implementación de la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ, se generaron y publicaron los informes del II y III trimestre de 2022, que consolidan los resultados de la evaluación a la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDF ciudadanas.
- **Atención población sorda:** 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. Cabe mencionar que las intérpretes, durante el segundo semestre de 2022, realizaron acercamientos a lengua de señas a servidores públicos, con el propósito de que los servidores públicos tengan conocimientos básicos en el manejo de la lengua de señas colombiana y puedan brindar una mejor y garantizar atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.
- **Medición de la atención en los canales:** En el marco de la implementación de la guía metodológica para la medición de la satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ se generaron y publicaron los informes del II y III trimestre de 2022, que consolidan los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acuden a los siguientes puntos de atención de Casas de Justicia y Sede Central de la SDSCJ.

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 segundo semestre de 2022.