

**INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
1 de enero a 31 de diciembre de 2023**

**SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
– SDSCJ.**

Elaborado por: Maricel Hernández Benavides
Revisado por: Angélica Castro Pinto
Aprobado por: Reinaldo Ruiz Solórzano

Bogotá D.C., 31 de enero 2024

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 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, 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:

Durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, con el propósito de dar cumplimiento a la meta relacionada con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como a los indicadores establecidos en el plan de acción de dicha política; el equipo de atención y servicio al ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional, realizó las siguientes actividades y acciones:

- **Accesibilidad:** En el primer semestre del 2023 se trabajó en un documento borrador para la conformación de una mesa técnica que gestionara los lineamientos y la Política Pública de la Accesibilidad en la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, sin embargo, desde la Subsecretaría de Gestión Institucional se consideró darle un mayor alcance sobre los temas que se tratarían en dicha mesa técnica, para lo cual se realizará la conformación de la Mesa técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, esta actividad se viene realizando desde el mes de noviembre del 2023, donde se viene desarrollando un documento borrador el cual se encuentra en proceso de revisión y aprobación por las partes involucradas.
- ✓ Participación en la reunión convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con los enlaces de los equipos de Accesibilidad de las entidades distritales realizada el 17 de marzo del 2023, la cual tenía como finalidad coordinar acciones orientadas a fortalecer los componentes del servicio (infraestructura física, tecnología, recurso humano, procesos y procedimientos), implementar la estrategia de lenguaje claro e incluyente, socializar buenas prácticas, compartir información, aunar esfuerzos para el cumplimiento de las obligaciones legales que ameriten impulso, desarrollar estrategias y en general, adelantar todas las acciones necesarias para lograr del servicio distrital a la ciudadanía un servicio accesible e incluyente.
- ✓ Se promocionó la asistencia de dos miembros del Equipo de Atención y Servicio al ciudadano a las reuniones, socializaciones y capacitaciones convocadas por la Secretaria General, para el desarrollo de la Política Pública en la implementación de Accesibilidad en la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.

- ✓ Dentro del presente periodo, se promovieron acciones para el desarrollo de un nuevo canal (video llamada) exclusivo para personas sordas, a través de la página web de la entidad el cual será atendido por una de las intérpretes contratada por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Con este desarrollo esperamos mejorar el acceso de la población sorda del distrito a la oferta de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, de esta forma, salvaguardar la garantía de los derechos ciudadanos relacionados con la naturaleza de la Secretaría de Seguridad.

Las acciones realizadas son:

- ✓ Establecer los requerimientos para el botón de vídeo llamada para Orientación de Personas Sordas.
 - ✓ Definición de los datos de registro y otras variables que se deben incluir en el reporte del nuevo canal para uso de los sordos.
 - ✓ Se solicitó en formato oficial (F-GT-192) a la Dirección de Tecnologías para la realización del desarrollo propuesto.
 - ✓ Se aprobó en formato oficial (F-GT-646) a la Dirección de Tecnologías la especificación de los requerimientos tecnológicos para el desarrollo del botón de atención a las Personas Sordas a través de la página web de la entidad.
 - ✓ Presentación de los avances en cuanto al desarrollo de la solución del caso de uso: F-GT-646-CU-20230723 VídeoLlamada-V-1.4 (F-FI-1380).
 - ✓ Segunda presentación de los avances y aprobación al desarrollo de la solución del caso de uso: F-GT-646-CU-20230723 VídeoLlamada-V-1.4- (F-FI-1380).
 - ✓ Socialización Interna del nuevo canal de atención virtual para personas sordas, con la asistencia de la Dirección de Tecnologías de la Información y su equipo de desarrolladores, Oficina Asesora de Comunicaciones, Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, Intérprete y un ciudadano sordo como representante de la población sorda.
- **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 realizó el envío en promedio, de 408 solicitudes de encuestas, a los ciudadanos que realizaron peticiones durante los meses de diciembre de 2022 a noviembre de 2023, de las cuales se recibió un promedio de 91 respuestas de los ciudadanos, esto de conformidad con la muestra definida para cada mes de evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

Resulta importante mencionar que el resultado promedio al 31 de diciembre de 2023 frente al criterio de satisfacción de los ciudadanos respecto a la respuesta recibida es del orden de 3 sobre 5, lo que indica que en la SDSCJ resulta necesario revisar y/o mejorar aquellos factores que indican los ciudadanos respecto a las respuestas recibidas, como por ejemplo el lenguaje utilizado, los tiempos de respuesta, así como la utilidad de la información que se incluya en las mismas.

Así mismo, se documentó y publicó en la página web de la Entidad, el informe de evaluación de la calidad de las respuestas a las PQRSDf ciudadanas correspondiente al IV trimestre del 2022, el I, II y III trimestre de 2023.

Información ubicada en al URL: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

De otra parte, en cumplimiento a las observaciones realizadas por la Secretaría General a través del Informe consolidado sobre la Calidad de las Respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE) correspondiente al mes de agosto del 2023, la SDSCJ realizó la presentación del plan de mejoramiento de la Evaluación de Calidad y Seguimiento a la Oportunidad de las respuestas emitidas a través del BTE, con seguimiento al 31 de diciembre del 2023.

- **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, realizando entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023 las siguientes actividades:

- ✓ Atención de un total de cuarenta y seis (46) ciudadanos sordos, por el canal virtual vía TEAMS, a quienes se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción de la atención recibida.
 - ✓ Se realizaron un total de (24) veinticuatro 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 que permita garantizar una mejor atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.
 - ✓ Gestionar con la Oficina Asesora de Comunicaciones las acciones de apoyo que se requieran con el servicio de interpretación. En este sentido se llevaron a cabo:
 - ✓ Dos (2) Facebook live uno de encuentros ciudadanos y el otro de Unidades de Medicación.
 - ✓ Un (1) Reunión para grabación de videos de en lengua de señas, para página web.
 - ✓ Dos (2) acompañamientos en dialogo social de la SDSCJ y en socialización Casas de Justicia en la sociedad de Sordos de Bogotá en el día Internacional de la Lengua de Señas Colombiana.
 - ✓ Dos (2) eventos denominados “Justicia a la práctica” y el evento de “Rendición de Cuentas, le cumplimos a Bogotá”.
 - Envío de la solicitud de buenas prácticas para atención a personas sordas, mediante oficio, a entidades del orden distrital y nacional, como insumo para establecer acciones en la SDSCJ complementarias que cumplan con las expectativas de esta población.
 - Participar en reunión convocada por la Secretaria General en el marco de la cual se dan a conocer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para todos los colaboradores públicos para brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía.
- **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 en la página web de la entidad, los informes del IV trimestre de 2022 el I, II y III trimestre del 2023, que consolidan los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acuden a los puntos de atención de Casas de Justicia, CADES, Super CADES y Sede Central de la SDSCJ. Información ubicada en al URL: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

- Realizar la verificación y cargue de la información de trámites, servicios, canales de atención y demás mencionada en la Guía de Trámites y Servicios armonizada con SUIT y generar el certificado de confiabilidad, en total se realizaron 12 certificados, uno por mes.
- Llevar a cabo la revisión y/o actualización del manual de atención y servicio al ciudadano de la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos normativos vigentes, así como lo establecido en el manual de servicio a la ciudadanía de la secretaria general, en su última versión.
- **Sistema de Turnos Institucional - STI:** Con el propósito de realizar el diagnóstico del Sistema de Turnos Institucional - STI, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023, se han llevado a cabo las siguientes actividades:
 - ✓ Solicitar a la Secretaria General, la información relacionada con el Sistema de Atención de Turnos - SAT, para ser analizada por equipo de la Dirección de Tecnología ante un eventual convenio para el uso de este sistema en la SDSCJ. Adicionalmente, se envió solicitud vía correo electrónico, a la Secretaría General para realizar visita Súper CADE para conocer funcionamiento del sistema de atención de turnos SAT.
 - ✓ Requerir a la Dirección de Acceso a la Justicia el concepto para realizar un posible desarrollo en SICAS que permita la implementación del STI.
 - ✓ Gestionar cotizaciones a distintas empresas de tecnología frente a la necesidad del STI institucional.
 - ✓ Desarrollar mesa técnica del sistema de turnos institucional con los equipos de las Direcciones de Acceso a la Justicia y de Tecnología, para nivelar conocimientos frente al estado del sistema de turnos institucional.
 - ✓ Se realizó comunicación que incluye el resultado de la visita realizada por el equipo de la SDSCJ, para conocer el funcionamiento del SAT en el Super CADE. De igual manera se solicitó información de posibles empresas que coticen STI.
 - ✓ Jornada de socialización del avance del diagnóstico de sistema de turnos, realizada al equipo de Casas de Justicia de la DAJ.
 - ✓ Envío solicitud a la Secretaria General de posible convenio o acuerdo de servicio para la implementación del SAT en los puntos de atención de ciudadanos de la SDSCJ.
 - ✓ Recepción respuesta de la Secretaria General solicitando reunión con equipo de la SDSCJ a fin de validar la necesidad del sistema.

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:

En el marco de los proyectos de Inversión, 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 relación con el 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 la vigencia 2023, los avances de las actividades relacionadas con:

- **Plan Operativo Anual de Gestión(POA):** Para la vigencia 2023 se incluyó en el POA de la Subsecretaría de Gestión Institucional tres metas:
 - ✓ Establecer y ejecutar el plan de trabajo de la estrategia de acercamiento a lengua de señas de la Entidad para potenciar la atención de personas con discapacidad auditiva.
 - ✓ Socializar y/o difundir, al interior de la entidad los “Lineamientos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”
 - ✓ Realizar la medición de la calidad de las respuestas a las PQRSDf ciudadanas emitidas por la SDSCJ, con el objetivo de generar alertas al interior de las áreas para que las mismas implementen acciones de mejora

- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a PQRSDf Ciudadanas** se realizó el envío en promedio, de 408 solicitudes de encuestas, a los ciudadanos que realizaron peticiones durante los meses de diciembre de 2022 a noviembre de 2023, de las cuales se recibió un promedio de 91 respuestas de los ciudadanos, esto de conformidad con la muestra definida para cada mes de evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

Resulta importante mencionar que el resultado promedio al 31 de diciembre de 2023 frente al criterio de satisfacción de los ciudadanos respecto a la respuesta recibida es del orden de 3 sobre 5, lo que indica que en la SDSCJ resulta necesario revisar y/o mejorar aquellos factores que indican los ciudadanos respecto a las respuestas recibidas, como por ejemplo el lenguaje utilizado, los tiempos de respuesta, así como la utilidad de la información que se incluya en las mismas.

Así mismo, se documentó y publicó en la página web de la Entidad, el informe de evaluación de la calidad de las respuestas a las PQRSDf ciudadanas correspondiente al IV trimestre del 2022, el I, II y III trimestre de 2023. Información ubicada en al URL: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

De otra parte, en cumplimiento a las observaciones realizadas por la Secretaría General a través del Informe consolidado sobre la Calidad de las Respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE)

correspondiente al mes de agosto del 2023, la SDSCJ realizó la presentación del plan de mejoramiento de la Evaluación de Calidad y Seguimiento a la Oportunidad de las respuestas emitidas a través del BTE, con seguimiento al 31 de diciembre del 2023.

- **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, realizando entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023 las siguientes actividades:

- Atención de un total de cuarenta y seis (46) ciudadanos sordos, por el canal virtual vía TEAMS, a quienes se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción de la atención recibida.
 - Se realizaron un total de (24) veinticuatro 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 que permita garantizar una mejor atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.
 - Gestionar con la Oficina Asesora de Comunicaciones las acciones de apoyo que se requieran con el servicio de interpretación. En este sentido se llevaron a cabo:
 - ✓ Dos (2) Facebook live uno de encuentros ciudadanos y el otro de Unidades de Medicación.
 - ✓ Un (1) Reunión para grabación de videos de en lengua de señas, para página web.
 - ✓ Dos (2) acompañamientos en dialogo social de la SDSCJ y en socialización Casas de Justicia en la sociedad de Sordos de Bogotá en el día Internacional de la Lengua de Señas Colombiana.
 - ✓ Dos (2) eventos denominados “Justicia a la práctica” y el evento de “Rendición de Cuentas, le cumplimos a Bogotá”.
 - Envío de la solicitud de buenas prácticas para atención a personas sordas, mediante oficio, a entidades del orden distrital y nacional, como insumo para establecer acciones en la SDSCJ complementarias que cumplan con las expectativas de esta población.
 - Participar en reunión convocada por la Secretaria General en el marco de la cual se dan a conocer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para todos los colaboradores públicos para brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía.
- **Sistema de Turnos Institucional - STI:** Con el propósito de realizar el diagnóstico del Sistema de Turnos Institucional - STI, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023, se han llevado a cabo las siguientes actividades:
 - ✓ Solicitar a la Secretaria General, la información relacionada con el Sistema de Atención de Turnos - SAT, para ser analizada por equipo de la Dirección de Tecnología ante un eventual convenio para el uso de este sistema en la SDSCJ. Adicionalmente, se envió solicitud vía correo electrónico, a la Secretaria General para realizar visita Súper CADE para conocer funcionamiento del sistema de atención de turnos SAT.

- ✓ Requerir a la Dirección de Acceso a la Justicia el concepto para realizar un posible desarrollo en SICAS que permita la implementación del STI.
- ✓ Gestionar cotizaciones a distintas empresas de tecnología frente a la necesidad del STI institucional.
- ✓ Desarrollar mesa técnica del sistema de turnos institucional con los equipos de las Direcciones de Acceso a la Justicia y de Tecnología, para nivelar conocimientos frente al estado del sistema de turnos institucional.
- ✓ Se realizó comunicación que incluye el resultado de la visita realizada por el equipo de la SDSCJ, para conocer el funcionamiento del SAT en el Super CADE. De igual manera se solicitó información de posibles empresas que coticen STI.
- ✓ Jornada de socialización del avance del diagnóstico de sistema de turnos, realizada al equipo de Casas de Justicia de la DAJ.
- ✓ Envío solicitud a la Secretaria General de posible convenio o acuerdo de servicio para la implementación del SAT en los puntos de atención de ciudadanos de la SDSCJ.
- ✓ Recepción respuesta de la Secretaria General solicitando reunión con equipo de la SDSCJ a fin de validar la necesidad del sistema.

De conformidad con lo anterior la meta establecida y su programación para la vigencia 2023, se ejecutó durante el periodo de seguimiento, propendiendo por garantizar el cumplimiento consolidado de la misma, así como las expectativas ciudadanas frente a la atención con criterios de calidad y oportunidad de sus peticiones, y en particular la accesibilidad de la población sorda de la ciudad de Bogotá, que acude a solicitar información de los servicios que presta la SDSCJ.

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 la vigencia 2023, en la SDSCJ en el marco de la mejora del modelo de operación por procesos, se realizó la creación, actualización y mejora a los siguientes documentos internos del proceso de Atención y Relación con el Ciudadano – AR:

- ✓ Caracterización del proceso AR.
 - ✓ Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía.
 - ✓ Instructivo Canales y Medios de Atención.
 - ✓ Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés.
 - ✓ Formato Portafolio de Trámites y Servicios.
 - ✓ Procedimiento rendición de cuentas.
- **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:
 - ✓ Difusión masiva de la Estrategia Ruta de las Peticiones.
 - ✓ Difusión masiva de la Estrategia ABC Respuestas con Calidad
 - ✓ Socialización o difusión, a nivel directivo y en general de la secretaría, de los lineamientos para la correcta gestión de las peticiones ciudadanas que requieren notificación por aviso.

- ✓ Socialización a Directivos y demás asistentes al Comité Institucional de Gestión y Desempeño -CIGD, de los resultados de la medición de las respuestas a las PQRSDf ciudadanas, así como de la ejecución de la estrategia conoce, propone y prioriza, enmarcados en los lineamientos de política pública de servicio 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 IV trimestre de 2022, I, II y III trimestre 2023, que consolidan los resultados de la evaluación a la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDf ciudadanas.
Información ubicada en al URL: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

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 la vigencia 2023 se realizaron las siguientes actividades:

- Definición de acciones de mejora resultado de auditoria interna realizada al proceso de atención y servicio al ciudadano durante el presente periodo, así como a observaciones realizadas a través del seguimiento semestral de la gestión de las PQRSDf; esto para dar tratamiento a las observaciones establecidas por el equipo auditor en pro de la mejora continua del proceso.
- Socialización a directivos y/o sus equipos con PQRSDf respondidas fuera de términos para la definición de acciones de mejora al respecto.
- Planes de mejora establecidos para dar tratamiento a las no conformidades mencionadas en los Informes de Cliente Oculto y de Calidad de las respuestas emitidos por la Secretaría General

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

Acciones y resultados:

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, se realizó:

- Inclusión en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2023 actividades relacionadas con la identificación de posibles trámites u OPAS en la entidad en el Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública, actividades 1.7 Desarrollar mesa de trabajo para definir la información del sitio web de inventario de trámites y servicios de la entidad y 1.10 Formular y ejecutar plan de trabajo para la identificación de servicios, trámites y/o OPAS de la entidad.
- Diseño de una herramienta para la recolección de información de los tramites, OPAS y/o Consultas de acceso a información pública que pueda tener la entidad.
- Construcción de inventario de posibles trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS), a través de diligenciamiento de instrumentos de recolección y mesas de trabajo.

- Presentación de versión del inventario de los posibles trámite y/o OPAS para a la Secretaría General, como resultado de las reuniones realizadas con los profesionales de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General en los meses de septiembre y diciembre, se estableció que lo identificado no contaba con las características para ser trámites u OPAS.
- Como resultado del desarrollo de las actividades se concluyó que la entidad se mantiene con un trámite en su inventario: Autorización para ingreso como visitante a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.
- En el mes de noviembre se diseñó encuesta para conocer la percepción de los usuarios frente al trámites de Autorización para ingreso como visitante a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.

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 la vigencia 2023 se realizaron en el marco de la implementación del proceso de atención y servicio al ciudadano, las siguientes acciones:

- **Sistema de Turnos Institucional - STI:** Con el propósito de realizar el diagnóstico del Sistema de Turnos Institucional - STI, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023, se han llevado a cabo las siguientes actividades:
 - ✓ Solicitar a la Secretaria General, la información relacionada con el Sistema de Atención de Turnos - SAT, para ser analizada por equipo de la Dirección de Tecnología ante un eventual convenio para el uso de este sistema en la SDSCJ. Adicionalmente, se envió solicitud vía correo electrónico, a la Secretaria General para realizar visita Súper CADE para conocer funcionamiento del sistema de atención de turnos SAT.
 - ✓ Requerir a la Dirección de Acceso a la Justicia el concepto para realizar un posible desarrollo en SICAS que permita la implementación del STI.
 - ✓ Gestionar cotizaciones a distintas empresas de tecnología frente a la necesidad del STI institucional.
 - ✓ Desarrollar mesa técnica del sistema de turnos institucional con los equipos de las Direcciones de Acceso a la Justicia y de Tecnología, para nivelar conocimientos frente al estado del sistema de turnos institucional.
 - ✓ Se realizó comunicación que incluye el resultado de la visita realizada por el equipo de la SDSCJ, para conocer el funcionamiento del SAT en el Super CADE. De igual manera se solicitó información de posibles empresas que coticen STI.
 - ✓ Jornada de socialización del avance del diagnóstico de sistema de turnos, realizada al equipo de Casas de Justicia de la DAJ.
 - ✓ Envío solicitud a la Secretaria General de posible convenio o acuerdo de servicio para la implementación del SAT en los puntos de atención de ciudadanos de la SDSCJ.
 - ✓ Recepción respuesta de la Secretaria General solicitando reunión con equipo de la SDSCJ a fin de validar la necesidad del sistema.

- 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 doce (12) informes de gestión de PQRSDf y doce (12) 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 para la evaluación de la calidad de las respuestas, consolidadas en informes de manera trimestral, los cuales son publicados en la página web de la entidad en la siguiente url: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

En ese sentido, se cuenta con 3 documentos trimestrales del presente periodo de los 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 los 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 de 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 relación con el ciudadano AR, con los avances de las acciones desarrolladas para dar cuenta de los controles establecidos en los mismos; así como el reporte cuatrimestral de los controles establecidos para riesgo de corrupción.
- 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:

Con el propósito de realizar una articulación con las partes involucradas para la adecuada apropiación de los “Lineamientos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” se realizó:

- ✓ Difusión masiva de la Estrategia Ruta de las Peticiones.
- ✓ Difusión masiva de la Estrategia ABC Respuestas con Calidad
- ✓ Socialización o difusión, a nivel directivo y en general de la secretaría, de los lineamientos para la correcta gestión de las peticiones ciudadanas que requieren notificación por aviso.
- ✓ Socialización a Directivos y demás asistentes al Comité Institucional de Gestión y Desempeño -CIGD, de los resultados de la medición de las respuestas a las PQRSDf ciudadanas, así como de la ejecución de la estrategia conoce, propone y prioriza, enmarcados en los lineamientos de política pública de servicio a la ciudadanía.

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:** se realizó el envío en promedio, de 408 solicitudes de encuestas, a los ciudadanos que realizaron peticiones durante los meses de diciembre de 2022 a noviembre de 2023, de las cuales se recibió un promedio de 91 respuestas de los ciudadanos, esto de conformidad con la muestra definida para cada mes de evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

Resulta importante mencionar que el resultado promedio al 31 de diciembre de 2023 frente al criterio de satisfacción de los ciudadanos respecto a la respuesta recibida es del orden de 3 sobre 5, lo que indica que en la SDSCJ resulta necesario revisar y/o mejorar aquellos factores que indican los ciudadanos respecto a las respuestas recibidas, como por ejemplo el lenguaje utilizado, los tiempos de respuesta, así como la utilidad de la información que se incluya en las mismas.

Así mismo, se documentó y publicó en la página web de la Entidad, el informe de evaluación de la calidad de las respuestas a las PQRSDF ciudadanas correspondiente al IV trimestre del 2022, el I, II y III trimestre de 2023.

Información ubicada en al URL: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>

- De otra parte, en cumplimiento a las observaciones realizadas por la Secretaría General a través del Informe consolidado sobre la Calidad de las Respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE) correspondiente al mes de agosto del 2023, la SDSCJ realizó la presentación del plan de mejoramiento de la Evaluación de Calidad y Seguimiento a la Oportunidad de las respuestas emitidas a través del BTE, con seguimiento al 31 de diciembre del 2023.

- **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, realizando entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023 las siguientes actividades:

- Atención de un total de cuarenta y seis (46) ciudadanos sordos, por el canal virtual vía TEAMS, a quienes se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción de la atención recibida.
- Se realizaron un total de (24) veinticuatro 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 que permita garantizar una mejor atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.
- Gestionar con la Oficina Asesora de Comunicaciones las acciones de apoyo que se requieran con el servicio de interpretación. En este sentido se llevaron a cabo:
 - ✓ Dos (2) Facebook live uno de encuentros ciudadanos y el otro de Unidades de Medicación.
 - ✓ Un (1) Reunión para grabación de videos de en lengua de señas, para página web.
 - ✓ Dos (2) acompañamientos en dialogo social de la SDSCJ y en socialización Casas de Justicia en la sociedad de Sordos de Bogotá en el día Internacional de la Lengua de Señas Colombiana.
 - ✓ Dos (2) eventos denominados “Justicia a la práctica” y el evento de “Rendición de Cuentas, le cumplimos a Bogotá”.
- Envío de la solicitud de buenas prácticas para atención a personas sordas, mediante oficio, a entidades del orden distrital y nacional, como insumo para establecer acciones en la SDSCJ complementarias que cumplan con las expectativas de esta población.

- Participar en reunión convocada por la Secretaria General en el marco de la cual se dan a conocer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para todos los colaboradores públicos para brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía.
- **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 en la página web de la entidad, los informes del IV trimestre de 2022 el I, II y III trimestre del 2023, que consolidan los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acuden a los puntos de atención de Casas de Justicia, CADES, Super CADES y Sede Central de la SDSCJ.
Información ubicada en al URL: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>
- Realizar la verificación y cargue de la información de trámites, servicios, canales de atención y demás mencionada en la Guía de Trámites y Servicios armonizada con SUIT y generar el certificado de confiabilidad, en total se realizaron 12 certificados, uno por mes.
- Llevar a cabo la revisión y/o actualización del manual de atención y servicio al ciudadano de la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos normativos vigentes, así como lo establecido en el manual de servicio a la ciudadanía de la secretaria general, en su última versión.
- **Sistema de Turnos Institucional - STI:** Con el propósito de realizar el diagnóstico del Sistema de Turnos Institucional - STI, durante el primer semestre 2023, se han llevado a cabo las siguientes actividades:
 - ✓ Solicitar a la Secretaria General, la información relacionada con el Sistema de Atención de Turnos - SAT, para ser analizada por equipo de la Dirección de Tecnología ante un eventual convenio para el uso de este sistema en la SDSCJ. Adicionalmente, se envió solicitud vía correo electrónico, a la Secretaria General para realizar visita Súper CADE para conocer funcionamiento del sistema de atención de turnos SAT.
 - ✓ Requerir a la Dirección de Acceso a la Justicia el concepto para realizar un posible desarrollo en SICAS que permita la implementación del STI.
 - ✓ Gestionar cotizaciones a distintas empresas de tecnología frente a la necesidad del STI institucional.
 - ✓ Desarrollar mesa técnica del sistema de turnos institucional con los equipos de las Direcciones de Acceso a la Justicia y de Tecnología, para nivelar conocimientos frente al estado del sistema de turnos institucional.

De conformidad con lo anterior la meta establecida y su programación para la vigencia 2023, se ha venido ejecutando durante el periodo de seguimiento, propendiendo por garantizar el cumplimiento consolidado de la misma, así como las expectativas ciudadanas frente a la atención con criterios de calidad y oportunidad de sus peticiones, y en particular la accesibilidad de la población sorda de la ciudad de Bogotá, que acude a solicitar información de los servicios que presta 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.
- En cumplimiento a las observaciones realizadas por la Secretaría General a través del Informe consolidado sobre la Calidad de las Respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE) correspondiente al mes de agosto del 2023, la SDSCJ realizó la presentación del plan de mejoramiento de la Evaluación de Calidad y Seguimiento a la Oportunidad de las respuestas emitidas a través del BTE, con seguimiento al 31 de diciembre del 2023.

Acciones y Recomendaciones:

Las acciones adelantadas por la SDSCJ para dar cumplimiento al plan de mejoramiento presentado a la Secretaria General, con ejecución por parte del Equipo de Atención y servicio al ciudadano y con el respectivo seguimiento del Defensor del Ciudadano, son los siguientes:

Apropiación por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano de la metodología para la Evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas:

- ✓ Selección de la muestra mensual de las peticiones respondidas en el mes a evaluar a través del reporte de Evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- ✓ Aplicación de la metodología de evaluación por medio de 5 integrantes del equipo de atención y servicio al ciudadano quienes reciben capacitación continua para evaluar que las respuestas cumplan con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
- ✓ Asesoría y acompañamiento por parte del Equipo de ASC en la revisión de plantillas de las respuestas a las PQRSDF Ciudadanas a la Dirección de Acceso a la Justicia y la Dirección de Seguridad empleando la metodología de simplificación de Lenguaje Claro.
- ✓ Socialización a las dependencias que responden peticiones ciudadanas, de los resultados alcanzados en la medición de la evaluación de la calidad de las respuestas a las PQRSDF Ciudadanas realizada por el equipo de atención y Servicio

Una vez realizado por parte del Defensor del Ciudadano el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la metodología para la Evaluación de la Calidad y Oportunidad de las Respuestas a las peticiones ciudadanas de la SDSCJ en la vigencia 2023, realizó las siguientes recomendaciones:

- ✓ Promover y fortalecer las habilidades de quien proyecta y revisa las respuestas a las peticiones ciudadanas al interior de cada una de las dependencias; ello, a partir de los resultados entregados de manera trimestral en el informe de Evaluación a las respuestas Ciudadanas realizada por el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano.
- ✓ Desarrollar mecanismos para socializar periódicamente a las dependencias los indicadores de oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- ✓ Continuar realizando la revisión de las plantillas de respuestas de todas las dependencias de la entidad, a través de la simplificación de lenguaje claro, así como, excluir todos aquellos datos que no son de utilidad del ciudadano, que pueden desmotivar su lectura y generar un nivel bajo de satisfacción en las respuestas recibidas por parte de la ciudadanía que nos consulta.
- ✓ Incentivar a la capacitación continua en Lenguaje Claro a todos los funcionarios y contratistas de la entidad que tienen interacción con la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.
- ✓ Realizar seguimiento periódico con las dependencias para la implementación de las estrategias La Ruta de la Petición y el ABC para responder con Calidad.

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 llevó a cabo la revisión, ajuste y publicación del documento de carta de trato digno de la SDSCJ en la página web, el cual incluye los canales de atención a los ciudadanos.

- 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:

- En el marco del plan institucional de capacitación 2023, incluyó dentro de sus temáticas a desarrollar en la vigencia, relacionados con el proceso de atención y servicio al ciudadano y gestionados con otras entidades: Lenguaje claro; lineamientos de servicio a la ciudadanía entre otros.

- **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, realizando entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023 las siguientes actividades:

- Atención de un total de cuarenta y seis (46) ciudadanos sordos, por el canal virtual vía TEAMS, a quienes se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción de la atención recibida.
- Se realizaron un total de (24) veinticuatro 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 que permita garantizar una mejor atención a los ciudadanos sordos que lo requieran.
- Gestionar con la Oficina Asesora de Comunicaciones las acciones de apoyo que se requieran con el servicio de interpretación. En este sentido se llevaron a cabo:
 - ✓ Dos (2) Facebook live uno de encuentros ciudadanos y el otro de Unidades de Medicación.
 - ✓ Un (1) Reunión para grabación de videos de en lengua de señas, para página web.
 - ✓ Dos (2) acompañamientos en dialogo social de la SDSCJ y en socialización Casas de Justicia en la sociedad de Sordos de Bogotá en el día Internacional de la Lengua de Señas Colombiana.
 - ✓ Dos (2) eventos denominados “Justicia a la práctica” y el evento de “Rendición de Cuentas, le cumplimos a Bogotá”.
- Envío de la solicitud de buenas prácticas para atención a personas sordas, mediante oficio, a entidades del orden distrital y nacional, como insumo para establecer acciones en la SDSCJ complementarias que cumplan con las expectativas de esta población.
- Participar en reunión convocada por la Secretaria General en el marco de la cual se dan a conocer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para todos los colaboradores públicos para brindar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía.

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

Acciones y resultados:

- La SDSCJ trabaja para implementar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en dicho contexto, adelanta una estrategia de entrenamiento que permita acercar la Lengua de Señas Colombiana – LSC, a todo el personal de planta y contratistas de la secretaría, en especial a quienes están de cara a la ciudadanía y así mejorar las capacidades de relacionamiento con los ciudadanos sordos que requieren acceder a los trámites y servicios ofertados.

Además de lo anterior, se promocionó la participación en:

- ✓ Cualificación manual de servicio a la ciudadanía.
 - ✓ Cualificación ciclo 1 modulo 3 Introducción a políticas públicas
 - ✓ Cualificación ciclo 3 modulo 2 Desarrollo del ser para el servicio
 - ✓ Participación de personas del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano en el Diplomado en Enfoque Diferencial.
 - ✓ Participación de personas del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano en el Curso de Lengua de Señas Colombiana dictado por el SENA.
- **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, realizando entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023 las siguientes actividades:
 - ✓ Se realizaron un total de (24) veinticuatro 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 que permita garantizar una mejor 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:

- De conformidad con el lineamiento del Manual Estratégico de Comunicaciones del Distrito Capital, se ha actualizado el punto 7 “Lenguaje Claro e Incluyente” brindando pautas para que la información de carácter distrital se centre en una comunicación clara, incluyente y libre de sexismo, en aras de promover la igualdad de derechos de toda ciudadanía.
- Así mismo, se realizó la actualización del sitio web incluyendo los trámites y servicios de la entidad para que cuenten en la actualidad con videos de intérprete de lengua de señas que faciliten el acceso a la información pública de toda la ciudadanía sin distinción de sexo, raza, discapacidad entre otra, la cual se puede consultar a través del siguiente enlace <https://scj.gov.co/es/lenguaje-senas>.
- Dentro del presente periodo, se promovieron acciones para el desarrollo de un nuevo canal (video llamada) exclusivo para personas sordas, a través de la página web de la entidad el cual será atendido por una de las intérpretes contratada por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Con este desarrollo esperamos mejorar el acceso de la población sorda del distrito a la oferta de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, de esta forma, salvaguardar la garantía de los derechos ciudadanos relacionados con la naturaleza de la Secretaría de Seguridad.

Las acciones realizadas fueron las siguientes:

- Establecer los requerimientos para el botón de vídeo llamada para Orientación de Personas Sordas.
- Definición de los datos de registro y otras variables de que se deben incluir en el reporte del nuevo canal para uso de los sordos.
- Se solicitó en formato oficial (F-GT-192) a la Dirección de Tecnologías para la realización del desarrollo propuesto.
- Se aprobó en formato oficial (F-GT-646) a la Dirección de Tecnologías la especificación de los requerimientos tecnológicos para el desarrollo del botón de atención a las Personas Sordas a través de la página web de la entidad.
- Presentación de los avances en cuanto al desarrollo de la solución del caso de uso: F-GT-646-CU-20230723 VídeoLlamada-V-1.4 (F-FI-1380).
- Segunda presentación de los avances y aprobación al desarrollo de la solución del caso de uso: F-GT-646-CU-20230723 VídeoLlamada-V-1.4- (F-FI-1380).
- Socialización Interna del nuevo canal de atención virtual para personas sordas, con la asistencia de la Dirección de Tecnologías de la Información y su equipo de desarrolladores, Oficina Asesora de Comunicaciones, Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, Interprete y un ciudadano sordo como representante de la población sorda.

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:

- **Sistema de Turnos Institucional - STI:** Con el propósito de realizar el diagnóstico del Sistema de Turnos Institucional - STI, durante el primer semestre 2023, se han llevado a cabo las siguientes actividades:
 - ✓ Solicitar a la Secretaria General, la información relacionada con el Sistema de Atención de Turnos - SAT, para ser analizada por equipo de la Dirección de Tecnología ante un eventual convenio para el uso de este sistema en la SDSCJ. Adicionalmente, se envió solicitud vía correo electrónico, a la Secretaria General para realizar visita Súper CADE para conocer funcionamiento del sistema de atención de turnos SAT.
 - ✓ Requerir a la Dirección de Acceso a la Justicia el concepto para realizar un posible desarrollo en SICAS que permita la implementación del STI.
 - ✓ Gestionar cotizaciones a distintas empresas de tecnología frente a la necesidad del STI institucional.
 - ✓ Desarrollar mesa técnica del sistema de turnos institucional con los equipos de las Direcciones de Acceso a la Justicia y de Tecnología, para nivelar conocimientos frente al estado del sistema de turnos institucional.

De conformidad con lo anterior la meta establecida y su programación para la vigencia 2023, se ha venido ejecutando durante el periodo de seguimiento, propendiendo por garantizar el cumplimiento consolidado de la misma, así como las expectativas ciudadanas frente a la atención con criterios de calidad y oportunidad de sus peticiones, y en particular la accesibilidad de la población sorda de la ciudad de Bogotá, que acude a solicitar información de los servicios que presta la SDSCJ.

- Luego de la implementación realizada en el Canal telefónico PBX 6013779595 y Línea gratuita 018000113090 de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia del menú interactivo (IVR), a través del cual los ciudadanos pueden comunicarse con las principales estrategias de la entidad, el Equipo de Atención y Servicio al ciudadano realizó las siguientes actividades con el fin de garantizar la atención oportuna:
 - ✓ Correos de seguimiento y monitoreo a las estrategias vinculadas al menú de opciones del IVR, para garantizar la prestación en la atención a los ciudadanos en los términos establecidos.
 - ✓ Se está trabajando en un formato que permita evaluar y monitorear el canal telefónico de manera continua, en cuanto a la funcionalidad tecnológica al momento en que la ciudadanía se comunica al PBX y a la línea gratuita de la entidad.
 - ✓ Seguimiento con los proveedores ETB, Lavenir, la Dirección de Tecnologías de la Información y el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano para garantizar el correcto funcionamiento del canal telefónico.
- Dentro del presente periodo, se promovieron acciones para el desarrollo de un nuevo canal (video llamada) exclusivo para personas sordas, a través de la página web de la entidad el cual será atendido por una de las intérpretes contratada por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Con este desarrollo esperamos mejorar el acceso de la población sorda del distrito a la oferta de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, de esta forma, salvaguardar la garantía de los derechos ciudadanos relacionados con la naturaleza de la Secretaría de Seguridad.

Las acciones realizadas son:

- ✓ Establecer los requerimientos para el botón de vídeo llamada para Orientación de Personas Sordas.
- ✓ Definición de los datos de registro y otras variables de que se deben incluir en el reporte del nuevo canal para uso de los sordos.
- ✓ Se solicitó en formato oficial (F-GT-192) a la Dirección de Tecnologías para la realización del desarrollo propuesto.
- ✓ Se aprobó en formato oficial (F-GT-646) a la Dirección de Tecnologías la especificación de los requerimientos tecnológicos para el desarrollo del botón de atención a las Personas Sordas a través de la página web de la entidad.
- ✓ Presentación de los avances en cuanto al desarrollo de la solución del caso de uso: F-GT-646-CU-20230723 VídeoLlamada-V-1.4 (F-FI-1380).
- ✓ Segunda presentación de los avances y aprobación al desarrollo de la solución del caso de uso: F-GT-646-CU-20230723 VídeoLlamada-V-1.4- (F-FI-1380).

- ✓ Socialización Interna del nuevo canal de atención virtual para personas sordas, con la asistencia de la Dirección de Tecnologías de la Información y su equipo de desarrolladores, Oficina Asesora de Comunicaciones, Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, Interprete y un ciudadano sordo como representante de la población sorda.

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

Acciones y resultados:

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, se realizó:

- Teniendo en cuenta que no se identificaron trámites adicionales no se requirió realizar acciones de promoción e implementación. Sin embargo, de acuerdo a lo reportado en el Formulario Único de Reporte de Avances sobre la Gestión – FURAG, la entidad cuenta a la fecha con un único trámite “Autorización para ingreso como visitante a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres” a cargo de la dependencia Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres. En este sentido, y de acuerdo con lo indicado por la oficina de Tecnologías de la información, el trámite se encuentra totalmente virtualizado, esto se puede evidenciar en el siguiente enlace <https://sci.gov.co/es/atención-al-ciudadano/carcel-distrital>.

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

Acciones y resultados:

- Luego de la implementación realizada en el Canal telefónico PBX 6013779595 y Línea gratuita 018000113090 de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia del menú interactivo (IVR), a través del cual los ciudadanos pueden comunicarse con las principales estrategias de la entidad, el Equipo de Atención y Servicio al ciudadano realiza las siguientes actividades con el fin de garantizar la atención oportuna:
 - ✓ Correos de seguimiento y monitoreo a las estrategias vinculadas al menú de opciones del IVR, para garantizar la prestación en la atención a los ciudadanos en los términos establecidos.
 - ✓ Se está trabajando en un formato que permita evaluar y monitorear el canal telefónico de manera continua, en cuanto a la funcionalidad tecnológica al momento en que la ciudadanía se comunica al PBX y a la línea gratuita de la entidad.
- Dentro del presente periodo, se promovieron acciones para el desarrollo de un nuevo canal (video llamada) exclusivo para personas sordas, a través de la página web de la entidad el cual será atendido por una de las intérpretes contratada por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Con este desarrollo esperamos mejorar el acceso de la población sorda del distrito a la oferta de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, de esta forma, salvaguardar la garantía de los derechos ciudadanos relacionados con la naturaleza de la Secretaría de Seguridad.

Las acciones realizadas son:

- ✓ Establecer los requerimientos para el botón de vídeo llamada para Orientación de Personas Sordas.
 - ✓ Definición de los datos de registro y otras variables de que se deben incluir en el reporte del nuevo canal para uso de los sordos.
 - ✓ Se solicitó en formato oficial (F-GT-192) a la Dirección de Tecnologías para la realización del desarrollo propuesto.
 - ✓ Se aprobó en formato oficial (F-GT-646) a la Dirección de Tecnologías la especificación de los requerimientos tecnológicos para el desarrollo del botón de atención a las Personas Sordas a través de la página web de la entidad.
 - ✓ Presentación de los avances en cuanto al desarrollo de la solución del caso de uso: F-GT-646-CU-20230723 VídeoLlamada-V-1.4 (F-FI-1380).
 - ✓ Segunda presentación de los avances y aprobación al desarrollo de la solución del caso de uso: F-GT-646-CU-20230723 VídeoLlamada-V-1.4- (F-FI-1380).
 - ✓ Socialización Interna del nuevo canal de atención virtual para personas sordas, con la asistencia de la Dirección de Tecnologías de la Información y su equipo de desarrolladores, Oficina Asesora de Comunicaciones, Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, Interprete y un ciudadano sordo como representante de la población sorda.
- En marco de las acciones lideradas por la Oficina Asesora de Planeación para la promoción y adecuación de la información pública, se han liderado mesas de trabajo con la Dirección de Tecnologías de la información y la Oficina Asesora de Comunicaciones para dar vida a un icono que se aloje en la parte superior de la Sección “Trámites” que se encuentra dentro del botón de Transparencia y el botón de Atención a la ciudadanía de la Sede Electrónica de la entidad, con una descripción que cumple la función de guiar a los ciudadanos y las ciudadanas que presenten discapacidad auditiva.

Esta acción fue resultado de las acciones realizadas para dar cumplimiento con las observaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el informe Dinamización de Trámites.

- 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 el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados:

Participar en capacitaciones citadas por la Secretaría General durante la vigencia 2023.

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 periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.

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 realizó durante la vigencia 2023, el envío de las alertas semanales a los directivos, 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 IV trimestre de 2022, I, II y III trimestre 2023, que consolidan los resultados de la evaluación a la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDF ciudadanas.

Información ubicada en al 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, realizando entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023 las siguientes actividades:
 - ✓ Atención de un total de cuarenta y seis (46) ciudadanos sordos, por el canal virtual vía TEAMS, a quienes se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción de la atención recibida.
 - ✓ Se realizaron un total de (24) veinticuatro 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 que permita garantizar una mejor 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 en la página web de la entidad, los informes del IV trimestre de 2022 el I, II y III trimestre del 2023, que consolidan los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acuden a los puntos de atención de Casas de Justicia, CADES, Super CADES y Sede Central de la SDSCJ.
Información ubicada en al URL: <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-informacion/estudios-investigaciones>.
- Envío de la solicitud de buenas prácticas para atención a personas sordas, mediante oficio, a entidades del orden distrital y nacional, como insumo para establecer acciones en la SDSCJ complementarias que cumplan con las expectativas de esta población.

- **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:
 - ✓ Difusión masiva de la Estrategia Ruta de las Peticiones.
 - ✓ Difusión masiva de la Estrategia ABC Respuestas con Calidad
 - ✓ Socialización o difusión, a nivel directivo y en general de la secretaría, de los lineamientos para la correcta gestión de las peticiones ciudadanas que requieren notificación por aviso.
 - ✓ Socialización a Directivos y demás asistentes al Comité Institucional de Gestión y Desempeño -CIGD, de los resultados de la medición de las respuestas a las PQRSDf ciudadanas, así como de la ejecución de la estrategia conoce, propone y prioriza, enmarcados en los lineamientos de política pública de servicio a la ciudadanía.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

El defensor del ciudadano participó en las reuniones de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía convocada por la secretaria general y llevada a cabo durante el primer y segundo semestre de 2023.

CONCLUSIONES

- ✓ Para la vigencia 2023 la SDSCJ dio cumplimiento a los indicadores y metas establecidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con las recomendaciones y seguimiento realizadas por el Defensor del Ciudadano y la ejecución de dichas acciones por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, logrando avanzar en el fortalecimiento de la accesibilidad con enfoque diferencial en los canales de atención, a través del desarrollo de un nuevo canal (video llamada) exclusivo para personas sordas, por medio de la página web de la entidad, a través del cual podrán acceder a los trámites y servicios que brinda la entidad, atendido por una de las intérpretes contratada por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- ✓ En el marco de la implementación de los indicadores establecidos para el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, trimestralmente durante la vigencia 2023, el Defensor del Ciudadano, veló por el desarrollo de los mismos y porque se emitiera el reporte de los avances respectivos a la Secretaría General en los tiempos establecidos.
- ✓ Se realizaron las recomendaciones establecidas por el Defensor del Ciudadano a las áreas encargadas de la entidad para programar dentro de su presupuesto anual, los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ El Defensor del Ciudadano formuló recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, las cuales fueron implementadas por el Equipo de Atención y Servicio al

Ciudadanía y las dependencias de la entidad.

- ✓ Se formularon estrategias por parte del Defensor del Ciudadano para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, basadas en el seguimiento y medición a la calidad del servicio que presta la entidad, las cuales fueron implementadas por el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano quienes a su vez realizaron el acompañamiento a las dependencias de la entidad para la apropiación de dichas estrategias.
- ✓ Se realizó la verificación de la racionalización de trámites, como resultado del desarrollo de las actividades se concluyó que la entidad se mantiene con un trámite en su inventario; Autorización para ingreso como visitante a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.
- ✓ Se formularon recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, para la identificación de los riesgos sobre la vulneración de los derechos a la ciudadanía, a través del seguimiento por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez en las respuestas a las peticiones ciudadanas que emiten las dependencias de la entidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer el seguimiento a las dependencias que emiten respuestas a las peticiones ciudadanas, a través de la realización de mesas de trabajo cada tres meses con los Directivos y Jefes de las áreas que presentan de forma reiterativa extemporaneidad en las respuestas a las PQRSDf.
- ✓ Continuar con el fortalecimiento de los canales de atención y medios de comunicación que la entidad tiene dispuestos para la ciudadanía, garantizando la accesibilidad con enfoque diferencial.
- ✓ Continuar con el seguimiento a la medición a la calidad del servicio que presta la entidad, en concordancia con los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- ✓ Se debe propender por participar en la articulación de las áreas y políticas internas, que permitan el desarrollo de los procesos de diseño y seguimiento de los lineamientos para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- ✓ Continuar con las acciones que permitan la implementación de un Sistema de Turnos Institucionales que aporte a la garantía de los derechos ciudadanos a recibir atención oportuna y con criterios de calidad en los puntos de atención presencial de la Entidad.
- ✓ Participar en las capacitaciones y reuniones citadas por la Secretaría General y la Veeduría Distrital.