

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA  
1 de enero a 30 de junio de 2023**

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

Elaborado por: Maricel Hernández Benavides  
Revisado por: Angélica Castro Pinto - Luis Carlos Gómez Camargo  
Aprobado por: Reinaldo Ruiz Solórzano

Bogotá D.C., 11 de agosto 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 enero a junio 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:**

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; durante el periodo comprendido entre (1 de enero – 30 de junio 2023) se desarrollaron las siguientes acciones:

- **Accesibilidad:** Se ha venido trabajando en un documento borrador para la conformación de una mesa técnica que gestione los lineamientos y la Política Pública de la Accesibilidad en la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.
  - ✓ 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 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.
- **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 449 solicitudes de encuestas, a los ciudadanos que realizaron peticiones durante los meses de diciembre de 2022 a mayo de 2023, de las cuales se recibió un promedio de 93 respuesta de los ciudadanos, esto de conformidad con la muestra definida para cada mes de evaluación de la calidad de las respuestas.

De otra parte, 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 y el I trimestre de 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. Cabe mencionar que las intérpretes, durante el primer semestre de 2023, realizaron un total de (21) veintiún 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 los informes del IV trimestre de 2022 y el I trimestre del 2023, 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.
- Realizar la verificación y cargue de la información de trámites, servicios, canales de atención y demás mencionada en la Guía de Trámites y Servicios y armonizada con SUI y generar el certificado de confiabilidad.
- 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 Secretaría 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.

**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 el I semestre en cuestión, los avances de las actividades relacionadas con:

- **Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a las 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 449 solicitudes de encuestas, a los ciudadanos que realizaron peticiones durante los meses

de diciembre de 2022 a mayo de 2023, de las cuales se recibió un promedio de 93 respuesta de los ciudadanos, esto de conformidad con la muestra definida para cada mes de evaluación de la calidad de las respuestas. De otra parte, 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 de 2022 y I trimestre 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.
- Cabe mencionar que, durante el primer semestre de 2023, se han realizado un total de veintiún (21) 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.
- **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.

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 primer semestre de la vigencia 2023, en la SDSCJ en el marco de la mejora del modelo de operación por procesos que se viene adelantando, se realizaron:

- ✓ La formalización de la caracterización del proceso de atención y relación con el ciudadano.
- ✓ La revisión y actualizaciones en los siguientes documentos del proceso de atención y relación con el ciudadano:
  - Procedimiento de rendición de cuentas.
  - Formato de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

De otra parte, se encuentran en revisión y ajuste por parte del equipo de Atención y Servicio al Ciudadano de la SGI, los siguientes documentos: Manual de servicio a la ciudadanía; Procedimiento de Gestión de PQRSDF y el Instructivo de Canales o Medios de atención a ciudadanos.

- **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 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 de las actividades propias a desarrollar para la correcta gestión de las peticiones ciudadanas, en una mesa de trabajo con los equipos de Código de seguridad y Cobro Persuasivo.
- **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 y I trimestre 2023, 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 primer semestre de 2023 se ha realizado:

- ✓ Consolidación, análisis y reporte de la información solicitada por la Oficina de Control Interno – OC, en el marco del seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF ciudadanas correspondientes al periodo 1 de agosto 2022 al 31 de marzo 2023.
- ✓ Consolidar las acciones de mejora resultado del seguimiento realizado por la OCI, y realizar el cargue en portal MIPG.

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

**Acciones y resultados:**

Durante el semestre enero a junio de 2023, se realizó:

- De acuerdo con la actividad No 1.10 del componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2023, la Oficina Asesora de Planeación de la entidad ha desarrollado un plan de trabajo para la identificación de trámites y Otros Procedimientos Administrativos, el cual se viene implementando desde el mes de mayo del 2023. Este documento tiene, entre otras, actividades de socialización de la política de racionalización de trámites y mesas de trabajo para llevar a cabo el levantamiento del inventario de trámites y OPAS de la entidad.
- De la misma manera, la Oficina Asesora de Planeación ha creado una herramienta que ha sido compartida con las áreas misionales a fin de establecer de acuerdo con los parámetros entregados en la guía Racionalización de trámites del Departamento de la Función Pública-Trámites, Otros procedimientos administrativos y/o Consulta de Acceso a la Información Pública adicionales y que no hayan sido mapeados a la fecha.

## **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 enero a junio de 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 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.
- 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 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:**

- Durante el primer semestre del 2023, se realizó el reporte trimestral de los controles establecidos para dar tratamiento a los riesgos de gestión y de corrupción 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. Al respecto se atendieron algunas recomendaciones realizadas por parte la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de Control Interno, para mejorar el reporte de los controles inicialmente establecidos.
- 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:**

Se realiza revisión y ajuste del documento de conformación de la mesa técnica de relacionamiento con el ciudadano, en el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, el cual se encuentra en la respectiva formalización por parte de la Secretaria General.

#### **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 IV trimestre de 2022 y I trimestre de 2023, que consolidan los resultados de la evaluación a la calidad de las respuestas emitidas a las PQRSDf ciudadanas los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad, en la siguiente url <https://scj.gov.co/es/transparencia/obligacion-reporte-nformacion/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 primer semestre de 2023, realizaron un total de (21) veintiún 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 los informes del IV trimestre de 2022 Y I trimestre 2023, 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.
- **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.

### **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:**

- Gestionar ante Dirección de Gestión Humana, se incluya en el Plan Institucional de Capacitación de la SDSCJ, capacitaciones en temáticas relacionadas con el fortalecimiento de la expresión escrita y verbal fundamentada en lenguaje claro.
- **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 primer semestre de 2023, realizaron un total de (21) veintiún 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.

- 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.

En desarrollo de este ejercicio y durante el periodo del presente informe se realizaron 14 sesiones semanales de entrenamiento en el nivel central de la secretaría.

Además de lo anterior, se promocionó la participación en:

- ✓ Cualificación manual de servicio a la ciudadanía.
- ✓ 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.

Cabe mencionar que las intérpretes, durante el primer semestre de 2023, realizaron un total de (21) veintiún 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 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.

**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 Secretaría 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.

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 sedes 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.

- Luego de la implementación 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.

- 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 video 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.

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

### **Acciones y resultados:**

Durante el semestre enero a junio de 2023, se realizó:

- 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://scj.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 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.
- 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 el primer semestre 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 primer semestre de 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 continúa realizando en el primer semestre de 2023, 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 IV trimestre de 2022 y I trimestre 2023, 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 primer semestre de 2023, realizaron un total de (21) veintiún 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 los informes del IV trimestre de 2022 y I trimestre 2023, 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 primer semestre de 2023.