

**INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**  
**julio 2020 – junio 2021**

Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia

Elaborado por: Michelle Vargas Garcés  
Claudia Ximena Hormaza  
Revisado por: Angélica Bibiana Castro Pinto  
Aprobado por: Reinaldo Ruiz Solórzano

BOGOTÁ, JULIO 2021

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

En la SDSCJ para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos, el Defensor del Ciudadano se apoya en el equipo de atención y servicio al ciudadano para la implementación, socialización y mejoramiento continuo de las actividades propias del procedimiento, con el firme propósito de garantizar la calidad en la atención y el servicio al ciudadano, adicionalmente vela por garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía a partir de la implementación del proceso de atención y servicio al ciudadano cuyo objetivo establece: *“Atender y orientar los requerimientos que presentan los grupos de valor y partes involucradas en los canales de atención dispuestos por la Entidad, mediante el seguimiento a la oportunidad y a la calidad de las respuestas, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta respuesta.”*

Por lo anterior, las recomendaciones, propuestas y acciones realizadas apuntan al cumplimiento de varios aspectos inmersos en las funciones del Defensor del Ciudadano las cuales serán plasmadas a continuación.

## **FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR**

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

### **1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

#### **Acciones y resultados:**

Orientados al cumplimiento de las metas mínimas tenidas en cuenta en la formulación de la política pública de servicio a la ciudadanía principalmente las metas 4 y 5 del documento *Visión Colombia Segundo Centenario: 2019. Consolidar un Estado Eficiente y Transparente y un Modelo Óptimo de Intervención Económica*; durante este periodo se realizaron acciones encaminadas para su cumplimiento de la siguiente manera:

- Se desarrollaron alrededor de 15 mesas de trabajo junto con los equipos de trabajo de las diferentes dependencias de la entidad con el propósito de identificar los servicios ofrecidos de cara a la ciudadanía, la información proporcionada en página web y en la guía de trámites y servicios.  
En dichas mesas de trabajo se establecieron competencias y se fijaron compromisos para garantizar la atención a la ciudadanía durante los periodos de aislamiento y del mismo modo, establecer la permanencia de aquellas prácticas consolidadas como exitosas.
- Se adecuaron puntos de atención accesibles y cómodos en la sede de nivel central de la Entidad, así como el fortalecimiento de la atención virtual durante los periodos de aislamiento, disponiendo de líneas de atención celulares, correos electrónicos, chat virtual y teleconferencias que garantizaran el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad; del mismo modo dando continuidad a facilitar la comunicación de la ciudadanía con nuestra entidad se conservaron algunos de los canales virtuales más efectivos y se añadió el servicio de una línea gratuita 018000.
- Se está implementando la estrategia que evalúa la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, la cual se realiza desde las apreciaciones de los ciudadanos y los servidores de esta secretaría. Esta acción implementará mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos en términos de oportunidad y efectividad.

Orientados al cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realizaron las siguientes actividades:

- Mesas de trabajo para implementación de sistema de turnos institucional, las cuales se desarrollan con distintas dependencias de la entidad para identificar y establecer necesidades y requerimientos, en un documento diagnóstico.
- Se asignó la responsabilidad de actualización de la información de servicios de la Entidad en la guía de trámites y servicios.
- Realizar la evaluación de las respuestas a las peticiones ciudadanas, a partir de la implementación del instructivo establecido en el marco del proceso de atención y servicio al ciudadano.
- Efectuar el mantenimiento necesario para garantizar la conectividad vía web service, entre el sistema distrital de gestión de peticiones Bogotá te escucha - SDQS y el Sistema de correspondencia ORFEO.
- Llevar a cabo la verificación de los espacios para atención a ciudadanos en las casas de justicia a partir de los criterios establecidos para validar la idoneidad de los mismos.
- Realizar la revisión y 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 relación a la atención preferencial y diferencial.

## **2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

### **Acciones y resultados:**

- Se realiza la contratación de personal calificado con el cual se conforma un equipo para el cumplimiento de las actividades propias a cargo de la Subsecretaria de Gestión Institucional para garantizar la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
- Se realiza reconocimiento de los puntos descentralizados de la entidad para verificar la existencia y funcionamiento de los buzones de sugerencia instalados con el fin de realizar el remplazo de los que se encuentran deteriorados y así mismo la compra de los buzones inexistentes para los nuevos puntos.

- Realizar los estudios técnicos y presupuestales para la implementación de un sistema de asignación de turnos institucional, a partir de un diagnóstico acorde a las necesidades de los servicios de la Entidad.

**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:**

Se cuenta con una meta 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 reporta cumplimiento plan de acción PPDSC, cuyo objetivo es: “Fortalecer el modelo integrado de gestión y participación ciudadana, acorde con las dinámicas sociales, culturales y económicas de las políticas de desarrollo y eficiencia administrativa, la cual establece *“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”*

Las siguientes son las actividades establecidas para dar cumplimiento a esta meta, las cuales están inmersas en un plan de acción del proyecto de inversión y están encaminadas a:

- ✓ Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades inmersas en el plan de acción de la política pública de servicio a la ciudadanía - PPDSC
- ✓ Realizar una propuesta de diagnóstico para el diseño e implementación de un sistema de turnos integral en la Entidad que incluya la medición de la satisfacción de la atención realizada a los ciudadanos desde los distintos puntos.
- ✓ Realizar la cualificación y/o entrenamiento en lengua de señas colombiana y actualizar y publicar videos en lenguaje de señas.

**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:**

- Se realizó la actualización de documentos propios del proceso de atención y servicio al ciudadano:

- ✓ Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1
  - ✓ Caracterización de Atención y Servicio al Ciudadano C-AS-1
  - ✓ Instructivo Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2
  - ✓ Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1
  - ✓ Formato para Registro de atención Telefónico y Presencial F-AS-591
  - ✓ Formato Matriz de Trazabilidad del proceso de atención y servicio al ciudadano. F-AS-459.
- Se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con:
    - ✓ Canales de atención
    - ✓ Apertura de Buzones
    - ✓ Manual y protocolos de atención

**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:**

- Se realizan alertas semanales a correos de directivos con el reporte del estado de las PQRS ciudadanas.
- Se realiza el envío periódico de memorandos a los directivos que tienen PQRS con respuesta fuera de términos para que tomen acciones de mejora al respecto.
- Mensualmente se realiza reporte seguimiento acciones inmersas en plan de mejoramiento del proceso de atención y servicio al ciudadano y se reporta a la Oficina de Control Interno - OCI.
- Se realizaron encuestas de satisfacción y se modificó el formulario de la misma el cual se encuentra publicado en la página web para diligenciamiento directo de la ciudadanía.

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

**Acciones y resultados:**

- Se desarrollaron alrededor de 15 mesas de trabajo junto con los equipos de trabajo de las diferentes dependencias de la entidad con el propósito de identificar los servicios ofrecidos de cara a la ciudadanía, la información proporcionada en

página web y guía de trámites y servicios.

En dichas mesas de trabajo se establecieron competencias y se fijaron compromisos para proporcionar garantizar la atención a la ciudadanía durante los periodos de aislamiento y del mismo modo establecer la permanencia de aquellas prácticas consolidadas como exitosas.

2. 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:**

- Se realiza propuesta para implementación de sistema de turnos la cual se viene desarrollando con la Dirección de TIC y otras dependencias de la entidad para establecer necesidades y requerimientos.
- Se realizan alertas semanales a correos de directivos con el reporte del estado de las peticiones.
- Se realiza el envío periódico de memorandos a los directivos que tienen PQRS con respuesta fuera de términos con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de los tiempos de respuesta.
- Se realiza mensualmente informe de gestión de PQRS en el cual se incluyen recomendaciones asociadas a los aspectos más relevantes de las comunicaciones recibidas.

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

**Acciones y resultados:**

- Se llevaron a cabo socializaciones en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del estado del trámite de las respuestas (Reporte de Oportunidad y Evaluación respuestas de las PQRS ciudadanas).
- Se realizaron jornadas de capacitación junto con el equipo de TIC`s sobre el manejo del sistema de gestión documental para la correcta gestión de las respuestas a las PQRS ciudadanas.

- Envío periódico de memorandos a los directivos que tienen PQRS con respuesta fuera de términos, así como frente a orientaciones para el cumplimiento de términos de ley para dar respuestas a las PQRS establecidos, con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de los tiempos de respuesta.

### **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 realizaron capacitaciones periódicas, a fin de que se reconozca las actividades a implementar para garantizar derechos de los ciudadanos en relación con:
  - ✓ Canales de atención
  - ✓ Apertura de Buzones
  - ✓ Manual y protocolos de atención

Con el propósito de concientizar sobre la importancia de realizar las respuestas oportunas, aplicar los protocolos de atención, entre otros aspectos que están orientados a la correcta comunicación con la ciudadanía evitando la vulneración de derechos.

- Se realizaron jornadas de capacitación junto con el equipo de TIC`s sobre el manejo del sistema de gestión documental para la correcta gestión de las respuestas a las PQRS ciudadanas.
- Se realizó el reporte de riesgos de proceso Atención y Servicio al Ciudadano - ATSC mencionando los controles establecidos frente a estos.
- Se realizó el envío de memorandos a diferentes áreas referentes a la oportunidad de respuestas a las PQRS ciudadanas.
- Se realiza el envío semanal de correos a los directivos de cada área con las alertas sobre el estado de las PQRS.

### **4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

#### **Acciones y resultados:**



- Se realizó trabajo interinstitucional asignando un colaborador de cada dependencia como enlace directo entre la dependencia y el equipo de atención y servicio al ciudadano, quienes actúan como voceros de las recomendaciones y actividades propias del proceso de Atención al Ciudadano.
- Se realiza propuesta para implementación de sistema de turnos la cual se viene desarrollando con la Dirección de TIC's y otras dependencias de la entidad para establecer necesidades y requerimientos.
- Se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con:
  - ✓ Canales de atención
  - ✓ Apertura de Buzones
  - ✓ Manual y protocolos de atención

Con el propósito de que las áreas implementen debidamente los protocolos, realicen el debido trámite a las PQRS que ingresan por medio del buzón en los diferentes puntos y tengan conocimiento del correcto manejo de respuestas a las peticiones.

**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:**

- Se está implementando la estrategia que evalúa la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, la cual se realiza desde las apreciaciones de los ciudadanos y los servidores de esta secretaría. Esta acción implementará mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos en términos de oportunidad y efectividad.

3. 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.

**TOTAL, DE PQRS GESTIONADAS SDSCJ.**

A continuación, se muestran los datos del total de registros de las peticiones realizadas por parte de los ciudadanos que fueron asignadas a la secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, desde la Secretaría General, las radicadas en el sistema Orfeo, tramitadas en la SDSCJ, el número total de

traslados realizados y las peticiones que fueron cerradas por no ser petición, por no competencia, con previa verificación que la esté atendiendo la o las entidades competentes. Periodos comprendidos durante el segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021.

Tabla No. 1

PERIODO	PQRS INGRESADAS	PQRS ASIGNADAS A LA SDCSJ	PQRS TRASLADAS	PQRS CERRADAS POR NO COMPETENCIA
Segundo Semestre 2020	7904	5829	1514	561
Primer Semestre 2021	7162	5880	1173	109

Se observa que, para el segundo semestre de 2020, fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia **7904** solicitudes y para el primer semestre de 2021 fueron **7162** solicitudes, notándose una disminución muy baja de un **10.33%**,

Que fueron atendidas por la SDCJ, para dar respuesta de fondo **5.829** correspondientes al segundo semestre del 2020 y **5880** para el primer semestre 2021. Notándose un incremento de un periodo al otro del **9%.**,

Se realizan para el segundo semestre del 2020 se realizaron **1514** traslados y se realizaron **561** cierres por no competencia y/o no petición. Para el periodo primer semestre del 2021, se realizaron **1173** traslados y se realizaron **109** cierres por no competencia y/o no petición. Podemos ver que ha mejorado en un porcentaje bastante llamativo (**22.57%**) la identificación de las competencias distritales, por parte de los ciudadanos y de las mismas entidades distritales. De igual forma los cierres por no competencia y/o por no petición bajaron en un porcentaje del **81%**.

### TOTAL, PQRS POR ÁREA COMPETENTE PARA DAR RESPUESTA DE FONDO EN LA SDCJ.

Tabla No. 2

DEPENDENCIA	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL, 2DO SEMESTRE 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL, PRIMER SEMESTRE 2021
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	148	135	147	247	151	119	947	175	204	191	199	247	220	1236
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	335	220	233	122	143	118	1171	169	167	171	142	137	126	912
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	291	190	265	170	135	73	1124	124	162	243	120	115	84	848
OFICINA CENTRO COMANDO C4	46	93	93	131	114	133	610	123	145	211	183	152	194	1008
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	94	126	125	106	107	93	651	92	121	150	115	135	126	739

DEPENDENCIA	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL, 2DO SEMESTRE RE 2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL, PRIMER SEMESTRE RE 2021
DIRECCION DE SEGURIDAD	138	112	161	106	111	79	707	93	95	138	83	77	149	635
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	36	28	42	31	37	36	210	46	42	0	2	1	3	94
COBRO PERSUASIVO	3	7	72	37	3	1	123		2	1	2	3	43	51
DIRECCION DE GESTION HUMANA	18	11	9	9	7	10	64	10	13	13	20	11	11	78
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	13	4	4	5	2	13	41	0	6	19	13	6	2	46
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	8	3	7	6	4	3	31	10	5	14	12	11	4	56
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	7	2	3	3	7	4	26	3	14	8	8	1	7	41
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	4	4	4	5	6	4	27	4	11	11	4	3	3	36
DIRECCION DE BIENES PARA LA S C Y AJ	2	2	4	10	6	3	27	4	4	4	4	1	3	20
FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD LIQUIDADADO	1	0	2	3	2	1	9	5	2	2	3	3	1	16
DIRECCION DE OPERACION PARA EL FORTALECIMIENTO	4	0	0	0	0	1	5	0	0	0	5	7	4	16
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	3	3	4	3	0	1	14	0	0	3	0	0	2	5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	1	0	0	0	5	10	0	1	1	1	3	0	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	2	1	1	1	7	0	2	1	0	2	3	8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	1	1	2	1	5	10	1	1	0	0	1	1	4
DIRECCION FINANCIERA	1	2	1	1	0	0	5	1	0	0	0	0	2	3
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS Y GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	1	3	0	4	0	0	2		2	0	4
DIRECCION TECNICA	0	1	0	0	0	0	1	2	1	3	1	0	0	7
DIRECCION DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACION	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1	4
SUBSECRETARIA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS	0	0	1	1	1	0	3	0	0	0	0	1	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	4
DIRECCION DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	2
TOAL.	1160	945	1180	1000	841	703	5829	862	1001	1188	918	919	992	5880

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

## PQRS ASIGNADAS A LA SDSCJ POR CANAL DE INGRESO.

Tomando el total de solicitudes ingresadas en los diferentes periodos a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para atender con respuesta de fondo, vemos que, durante el periodo segundo semestre de 2020, el canal de interacción más utilizado por los ciudadanos fue el canal Web con un total de **2293** peticiones. Para el primer semestre de 2021 el canal de interacción más utilizado también fue el Web con un total de **1185** peticiones. Para el tercer trimestre también predomina el canal Web con **1763** peticiones, Se evidencia que este canal es el más representativo debido al hecho del aislamiento preventivo suscitado por emergencia sanitaria debido a la pandemia por COVID19, en el marco del cual se habilitaron y fortalecieron los canales no presenciales dispuestos para la atención de ciudadanos en la Entidad.

Tabla No. 3

Periodo	Escrito	Web	Telefónico	Email	Presencial	Redes	APP APLICACIÓN MOVIL	Buzón	Total
<b>Segundo Semestre 2020</b>	1132	2293	616	1698	49	6	0	35	5829
<b>Primer Semestre 2021</b>	1404	1763	908	1734	44	6	1	20	5880

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

## PQRS ASIGNADAS A LA SDSCJ POR TIPOLOGÍA DE INGRESO.

Tomando el total de solicitudes ingresadas en los diferentes periodos a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para atender con respuesta de fondo, vemos que, durante el periodo segundo semestre de 2020, la tipología de petición más utilizada por los ciudadanos para tramitar sus solicitudes ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia fue el de Derecho de Interés Particular con **3.974**. Para el primer semestre de 2021, de igual forma tenemos el Derecho de Interés Particular con **3.479**, esto se debe a que la gran mayoría de las peticiones que ingresan a la entidad corresponden a las Personas Privadas de la Libertad que se encuentra en la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, así como los temas relacionados con el código de seguridad y convivencia.

Tabla No.4

PERIODO	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL
<b>Segundo Semestre 2020</b>	3974	1177	83	37	323	200	0	11	21	3	5829

<b>Primer Semestre 2021</b>	3479	1460	94	28	461	302	1	12	20	23	5880
-----------------------------	------	------	----	----	-----	-----	---	----	----	----	------

## TEMAS REITERATIVOS DURANTE LOS PERIODOS (SEGUNDO SEMESTRE 2020 Y PRIMER SEMESTRE 2021).

De las **11.709** peticiones que ingresaron a la secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para respuesta de fondo, se identifican los **30** temas reiterativos o recurrentes:

Casas de Justicia	Jurídica Beneficios Personales	Seguridad Local y Problemáticas Asociadas.	Aglomeraciones	Servicio y Atención por parte del Operador	Certificado de Llamadas a Línea de Emergencia 123
Liquidación de Comparendos y Cursos Pedagógicos	Atención Integral Capacitación y Ocupación	Atención Integral Salud	Tierreros	Delito Extorsión Hurto Y Lavado De Activos	Administrativo Mantenimiento de Celdas del Pabellón
Seguridad en Entornos Escolares	Cámaras de Vigilancia	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Presencia del Sistema Integral de Seguridad y Emergencias	Asuntos Administrativos	Parques
Expendio y Microtráfico	Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad	Análisis de Información y Estudios Estratégicos	Información Jurídica	Atención Integral Visitas	Asuntos Disciplinarios
Infraestructura Bienes Edificios	Unidad Permanente de Justicia/Centro de traslado por Protección	Bitácoras (Contenido de la Llamada)	Eficiencia del Servicio	Normatividad de la Línea 123	Jurídica Información de Juzgados

## OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PETICIONES CIUDADANAS EN LA SDSCJ.

Tomando como base el número total de peticiones para ser respondidas durante los periodos de medición (**11624**) y el número de las peticiones, respondidas en términos de ley (**10819**), se evidenciaron algunas respuestas fuera de términos de ley.

**Tabla No. 5**

Periodo	Solicitudes con Respuesta Oportuna en el periodo	Solicitudes para dar respuesta en el periodo	solicitud con respuesta Extemporánea
<b>Segundo Semestre 2020</b>	5846	6146	300

Primer Semestre 2021	4973	5478	505
-------------------------	------	------	-----

Fuente: Hoja de vida indicador proceso atención y servicio al ciudadano.

A partir del seguimiento realizado para garantizar el 100% de la oportunidad de las respuestas a las PQRS ciudadanas, se evidencian 805 respuestas extemporáneas correspondientes a los dos periodos analizados.

Frente a lo anterior se toman las siguientes medidas, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta:

- ✓ Socializar a nivel interno y externo los resultados de las mesas de trabajo realizadas con las Dependencias y/o grupo encargado de atender las PQRS, según sus competencias, en temas, subtemas, preguntas y respuestas, y publicación de información en guía de trámite y página web, con el fin de ofrecer a los ciudadanos una información clara y exacta evitando demoras en sus solicitudes.
- ✓ Socializar a las Alta Dirección y Dependencia el estado del trámite oportuno y/o extemporáneo de las respuestas a cargo, a fin de que se realicen las mejoras necesarias que permita garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta oportuna a su solicitud; así como evitar sanciones disciplinarias, a los responsables de las respectivas respuestas en cada dependencia.
- ✓ Realizar las jornadas permanentes de capacitaciones a los asistentes de áreas y enlaces de atención y servicio al ciudadano, designados por los Directivos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a las generalidades y términos de vencimiento de los PQRS, procedimiento de radicación de respuestas, enlace de la respuesta con el radicado de entrada, digitalización y finalización para cierre de la gestión en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, en los cierres de las PQRS, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha SDQ.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

**1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

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

**2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

**Acciones y resultados:**

- Se cuenta con plataforma de inducción en la Entidad con módulo de atención y servicio al ciudadano inmerso en el campus virtual, que está centrado en lineamientos de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía
- Se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con:
  - ✓ Canales de atención
  - ✓ Apertura de Buzones
  - ✓ Manual y protocolos de atención
  - ✓ Seguimiento a las respuestas de las PQRS.

Con el propósito de que los nuevos funcionarios y contratistas conozcan e implementen los debidamente los protocolos, realicen el debido trámite a las PQRS que ingresan por medio del buzón en los diferentes puntos y tengan conocimiento del correcto manejo de respuestas a las peticiones, en el mismo sentido estas capacitaciones se realizan a modo de refuerzo.

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

**Acciones y resultados:**

- Se realizaron capacitaciones periódicas relacionadas con:

- ✓ Canales de atención
- ✓ Apertura de Buzones
- ✓ Manual y protocolos de atención
- ✓ Procedimiento de atención a PQRS
- ✓ Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Con el propósito de que los nuevos funcionarios y contratistas que ingresan al equipo de atención al ciudadano estén en capacidad de desempeñar cualquier rol dentro del equipo.

- Se desarrollaron alrededor de 15 mesas de trabajo junto con los equipos de trabajo de las diferentes dependencias de la entidad con el propósito de que los nuevos funcionarios y contratistas conozcan e identifiquen las competencias de cada dependencia y que al mismo tiempo los funcionarios y contratistas con más antigüedad conozcan e identifiquen nuevos programas y/o competencias asignadas.
- Se realizaron gestiones con secretaria general para que se realizara jornadas de cualificación a quienes realizan en la entidad atención a ciudadanos.
- Garantizar el acompañamiento por parte de la interprete en lengua de señas a la población sorda que acude a los servicios de la entidad; así mismo, se ha realizado la traducción en lengua de señas de videos, noticias, plataforma estratégica de la Entidad y el acompañamiento de actividades de Facebook live y a los diálogos ciudadanos de acceso a la justicia, y seguridad y convivencia.

**4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

**Acciones y resultados:**

- Se realiza seguimiento semanal a la página web relacionado con los contenidos con información interpretada en lenguaje de señas en Colombiana; así como aquella información de la plataforma estratégica que se encuentra en otras lenguas nativas.
- Se realiza seguimiento a la página web relacionado con el funcionamiento de los servicios relacionados con el proyecto **ConVerTIC** para población con visión reducida.



5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. **Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

- Se realizaron acciones de fortalecimiento de la atención virtual durante los periodos de aislamiento, disponiendo líneas de atención celulares, correos electrónicos, chat virtual y teleconferencias que garantizaran el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad; del mismo modo dando continuidad a facilitar la comunicación de la ciudadanía con nuestra entidad se conservaron algunos de los canales virtuales más efectivos y se añadió el servicio de una línea gratuita 018000.
- Se realiza propuesta para implementación de sistema de turnos la cual se viene desarrollando con la Dirección de TIC y otras dependencias de la entidad para establecer necesidades y requerimientos.

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

**Acciones y resultados:**

- Se realizaron acciones de fortalecimiento de la atención virtual durante los periodos de aislamiento, disponiendo líneas de atención celulares, correos electrónicos, chat virtual y teleconferencias que garantizaran el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad; del mismo modo dando continuidad a facilitar la comunicación de la ciudadanía con nuestra entidad se conservaron algunos de los canales virtuales más efectivos y se añadió el servicio de una línea gratuita 018000.
- Se realiza propuesta para implementación de sistema de turnos la cual se viene desarrollando con la Dirección de TIC y otras dependencias de la entidad para establecer necesidades y requerimientos.
- Se realizan actividades interinstitucionales junto con la Oficina Asesora de Planeación para el análisis de virtualización de trámites, incluyéndose como una de las actividades dentro del Componente 2 Racionalización de Trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – PAAC. De igual manera se realiza

la identificación de trámites y servicios que puedan ser susceptibles a dicho proceso.

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

**Acciones y resultados:**

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

**4. Promover la interacción del o los sistemas de información por 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:**

- Se realiza el correcto manejo del web servicio que comunica nuestro sistema de gestión documental (ORFEO) con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.
- Se desarrollaron alrededor de 15 mesas de trabajo junto con los equipos de trabajo de las diferentes dependencias de la entidad con el propósito de identificar los temas y subtemas de cada área para establecer el correcto listado tanto en nuestro sistema de gestión documental (ORFEO) como en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

**6. 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.

7. 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:**

En la actualidad la Entidad se encuentra desarrollando una prueba piloto de medición de satisfacción, para ser socializada en próximo informe como una buena práctica desarrollada por el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, así mismo se tiene proyectado mencionar en dicho informe aspectos como el fortalecimiento de la atención virtual durante los periodos de aislamiento, disponiendo líneas de atención celulares, correos electrónicos, chat virtual y teleconferencias que garantizaran el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad; del mismo modo dando continuidad a facilitar la comunicación de la ciudadanía con nuestra entidad se conservaron algunos de los canales virtuales más efectivos y se añadió el servicio de una línea gratuita 018000.

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

**Acciones y resultados:**

Se ha participado en las comisiones convocadas con apoyo del equipo de atención y servicio al ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Entidad.

**CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.**

De acuerdo con la información anteriormente descrita, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la entidad:

- Continuar con las acciones de fortalecimiento a los canales virtuales con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, canales como E-mail, buzón y Web, ahora en estos tiempos de pandemia, con el fin de obtener mejor comunicación e interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

- Consolidar la implementación de la medición de la satisfacción a los ciudadanos de las respuestas recibidas a sus solicitudes, mediante encuesta telefónica y vía correo electrónico.
- Fortalecer las jornadas permanentes de capacitaciones a los asistentes de áreas y enlaces de atención y servicio al ciudadano, designados por los Directivos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a las generalidades y términos de vencimiento de los PQRS, procedimiento de radicación de respuestas, enlace de la respuesta con el radicado de entrada, digitalización y finalización para cierre de la gestión en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, en los cierres de las PQRS, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha SDQ.