

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

ENERO – JUNIO DE 2021

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Bogotá D.C., Julio de 2021

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 Secretaría Jurídica Distrital y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE 2021

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

La Secretaría Jurídica Distrital desde la Dirección de Gestión Corporativa ha venido dando cumplimiento a los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, bajo el siguiente contexto:

Dentro de la construcción del Plan Estratégico 2020 - 2024 fueron incorporadas actividades tendientes al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, las cuales se encuentran alineadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con lo que se pretende aumentar la satisfacción ciudadana respecto del servicio que presta la Secretaría Jurídica Distrital.

Vale señalar que el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General fue adoptado por la Secretaría Jurídica Distrital mediante la Resolución No. 249 del 29 de diciembre de 2020, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad, puede consultarse en el siguiente link: <https://secretariajuridica.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/manual>

Así mismo, la Secretaría Jurídica Distrital a partir del 1 de junio de 2021 cuenta con un nuevo punto de atención en la Red SuperCADE a través del cual se suministra atención a los trámites y servicios que ofrece la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control a la ciudadanía, en el SUPERCADÉ MANITAS ubicado en la carrera 18 L No. 70 B 50 sur.

Por otra parte, dentro del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2021, en el Componente de Transparencia, se estableció el compromiso de actualizar la página web de la Secretaría Jurídica Distrital para hacerla accesible a la población en condición de discapacidad auditiva.

Con el fin de garantizar la articulación entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y el Sistema Propio de Gestión de Correspondencia (SIGA), se contrataron servicios profesionales para configurar, desarrollar e implementar nuevas funcionalidades, optimizando y complementando el

Sistema de Información de Correspondencia y Archivo / Gestión Documental y Archivo – SIGA.

Así mismo, se contrataron los servicios de un (1) profesional cuyo objeto es prestar los servicios profesionales a la Dirección de Gestión Corporativa, realizando las actividades para la implementación de la Política pública de la atención a la ciudadanía.

La construcción del Plan Estratégico 2020-2024 fue construido teniendo en cuenta las funciones asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital, los procesos que desarrolla, y las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía, definiendo los productos y servicios que ofrece la entidad a sus usuarios, grupos de valor y ciudadanía en general.

Cabe señalar que para la presente vigencia los compromisos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía se encuentran articulados con las acciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano respectivamente.

Desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Jurídica Distrital se ha venido actualizando el normograma con base en la normatividad, reglamentos y lineamientos vigentes en asuntos de servicio a la ciudadanía.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 se encuentra la Racionalización de Trámites dentro del componente No. 3, cuyo objetivo es promover la confianza en el ciudadano a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA, para garantizar el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Jurídica Distrital, brindando beneficios en términos de costos y tiempo a los usuarios.

Es así, que para la vigencia 2021 se efectuará una priorización de los trámites a racionalizar y a partir de allí, se identificarán las acciones necesarias que apunten a la simplificación de la gestión o estandarización de los mismos.

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.

Desde el proceso de atención a la ciudadanía de la Dirección de Gestión Corporativa, se socializó a las dependencias que presentaron novedades en el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, a efectos de que se establezcan acciones de mejora y con ello lograr emitir respuestas con oportunidad a la ciudadanía.

Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, se estableció la aplicar una encuesta para medir la satisfacción del Servicio ofrecido por la Secretaría Jurídica Distrital en los canales de atención presencial y virtual. La ejecución de dicha actividad se encuentra programada para el segundo semestre de la vigencia 2021.

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.

El proceso de Atención a la Ciudadanía, consolida un informe mensual de la gestión de PQRS el cual es publicado en la página web de la Entidad, así mismo se definieron estrategias que permiten identificar y mitigar el riesgo de incumplimiento en los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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:

La Secretaría Jurídica Distrital con apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha venido garantizando la actualización permanente de la página web, con el fin de que la ciudadanía cuente con la información acerca de los canales de atención, portafolio de bienes y servicios y derechos y deberes de la ciudadanía a través de la Carta de Trato Digno.

Dentro del Plan Institucional de Capacitación – PIC, en el marco del Decreto Distrital 197 del 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., la Secretaría Jurídica Distrital armonizó conjuntamente con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, el Proceso de Cualificación para Servidores/as Públicos/as en Atención a la Ciudadanía.

Reconociendo la importancia de garantizar el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad, se tuvo en cuenta dentro de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, la actualización de la página web de la Secretaría Jurídica Distrital para hacerla accesible a la población en condición de discapacidad auditiva, la cual se tiene prevista ejecutar en el segundo semestre de la vigencia 2021.

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.

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" se encuentra articulado con el Sistema Propio de Gestión de Correspondencia (SIGA) de la Secretaría Jurídica Distrital desde el mes de septiembre de 2017, desde el proceso de atención a la ciudadanía se garantiza el desarrollo de esta actividad.

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

La Directora de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital en su calidad de Defensor de la Ciudadanía participa activamente en las actividades propuestas por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.