

INFORME Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL.

MEDICIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

Con el propósito de fortalecer la función jurídica a través de la gestión integral de los servicios ofrecidos por la Secretaría Jurídica Distrital, y teniendo en cuenta que la gestión de la defensa jurídica del estado está siendo el centro de atención en varios países latinoamericanos, debido a sus importantes implicaciones tanto jurídicas como fiscales, se plantea para el periodo comprendido del Plan de Desarrollo "Un nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI", realizar las siguientes acciones :

- Fortalecer la gestión jurídica del Distrito Capital, mediante el ejercicio unificado y coherente de la defensa de los intereses distritales.
- Recuperar el patrimonio público, la prevención del daño antijurídico y disciplinario para la lucha contra la corrupción administrativa.
- Adelantar actividades orientadas al análisis jurídico en temas de alto impacto en el Distrito Capital.
- Incentivar el trabajo adelantado por las entidades y organismos distritales y el cuerpo de abogados en la implementación del Modelo de Gestión Jurídica Pública - MGJP.
- Fortalecer el conocimiento de las Entidades sin Ánimo de Lucro respecto de sus obligaciones legales, contables y financieras.
- Impartir lineamientos a las distintas autoridades disciplinarias y demás servidores distritales, en el cumplimiento de la ley disciplinaria y de las más recientes interpretaciones que de la misma haya hecho la jurisprudencia respectiva.

Así, la Secretaría Jurídica Distrital realizó la medición de la meta trazada en el Plan Distrital de Desarrollo de "Fortalecer la Gestión Jurídica Distrital con Niveles de Eficiencia del 89% en el Distrito Capital", que involucran las acciones anteriormente descritas, mediante la aplicación de dos instrumentos de encuesta los cuales se aplican de manera semestral; por un lado el instrumento de la Subsecretaría Jurídica denominado "*Encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la secretaría jurídica distrital*" y otro que fue aplicado por la Dirección de Inspección,

vigilancia y Control. La proporción de medición de cada uno de estos instrumentos se realizó de la siguiente manera:

Encuesta para las entidades: 75% Resultado de la medición de la Subsecretaría Jurídica Distrital.

Encuesta para la ciudadanía: 25% Resultado de la medición de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control.

A continuación, se socializarán los resultados de cada uno de los instrumentos aplicados:

Encuesta No. 1. Entidades Distritales. “Encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la secretaría jurídica distrital”

Propósito de la encuesta:

Conocer el nivel de satisfacción de las entidades Distritales con respecto a los servicios prestados por la Secretaría Jurídica Distrital.

En esta encuesta se evaluaron 6 temas a nivel general y las diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de las direcciones misionales de la Entidad. Los temas generales fueron:

1. Oportunidad en la revisión de proyectos de actos administrativos y emisión de conceptos.
2. Satisfacción en la información que reposa en el SIPROJ WEB sobre los procesos judiciales y pre judiciales del D.C.
3. Participación en mesas de trabajo en temas de alto impacto.
4. Sistema de información jurídica (Régimen Legal, SIPROJ, Biblioteca Jurídica Virtual y Abogacía General del D.C.)
5. Publicaciones y eventos periódicos de contenido jurídico y académico (Revista indexada y publicaciones científicas, orientaciones jurídicas, boletín informativo mensual del modelo de gestión jurídica pública, actualización semanal “Bogotá Jurídica”)
6. Actividad de instancia de coordinación de gestión jurídica y prevención del daño antijurídico (Comité Jurídico Distrital, Comité Distrital de Apoyo a la Contratación, Comités Intersectoriales de Coordinación Jurídica, Comité Distrital de Asuntos Disciplinarios, Comité de Inspección, Vigilancia y Control, Plenaria Jurídica de Entidades y Organismos Distritales)

Las preguntas abiertas fueron las siguientes:

- ✓ Frente a los eventos virtuales de orientación jurídica publicados en <https://www.youtube.com/channel/UCVRJdMV94p2QaoE0yPF3lyg/videos> su percepción es:
- ✓ Agradecemos sus comentarios y sugerencias para el mejoramiento de los servicios brindados.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada para 57 entidades distritales, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

Excelente = 5

Bueno = 4

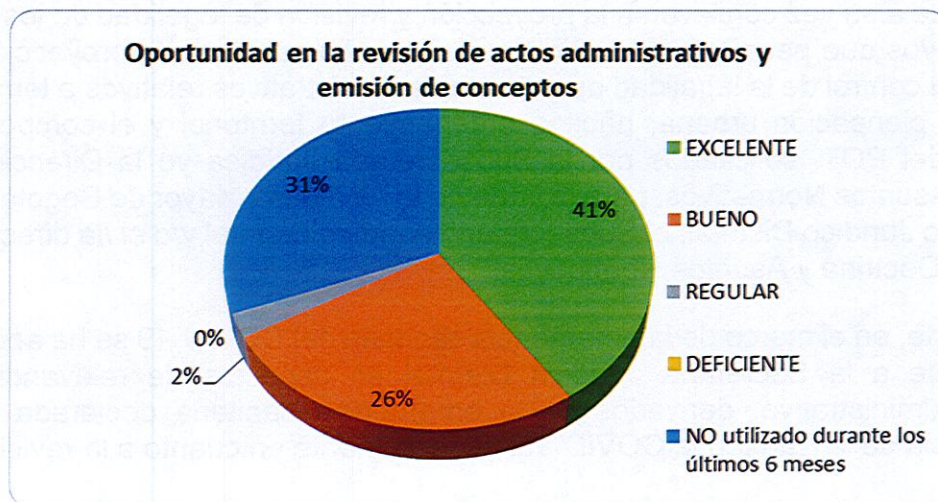
Regular = 3

Deficiente = 2

No he recibido el servicio en los últimos 6 meses = 1

Resultados:

1. Oportunidad en la revisión de proyectos de actos administrativos y emisión de conceptos.



Conclusión: Se evidencia que un 41% de los encuestados tienen un concepto excelente y un 26% bueno frente a la oportunidad en la revisión de actos administrativos y emisión de conceptos, frente a un 2% regular y un 0% deficiente.

Una de las acciones de la Secretaría Jurídica Distrital que posiblemente tengan un impacto directo con la percepción de las entidades distritales frente a esta pregunta se realiza desde la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios desde donde se apoya la sustanciación de los procesos disciplinarios de mayor complejidad y connotación cuya competencia en primera instancia fue asignada al Secretario Jurídico Distrital y a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios en virtud del Decreto Distrital No. 136 de 2020, con la finalidad de llevar a cabo su trámite oportuno y ajustado a las disposiciones legales que rigen la materia.

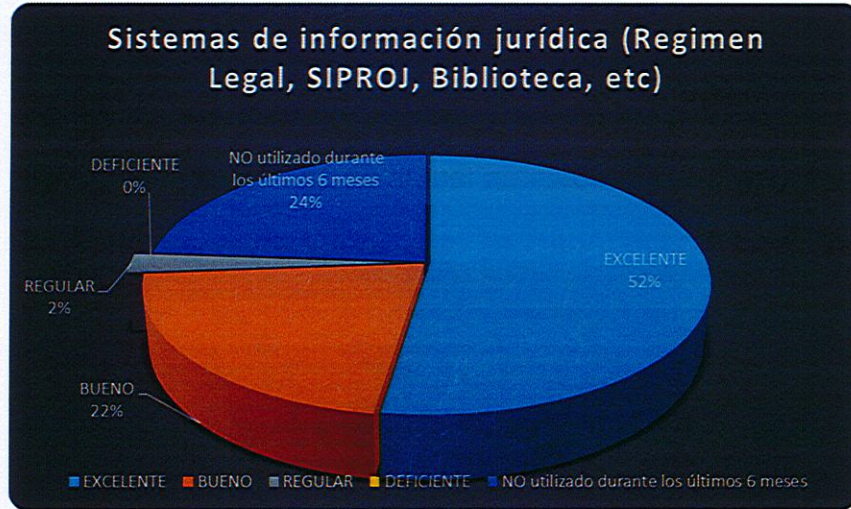
Desde esta dirección se ha logrado el análisis y conceptualización de las normas que definen los procedimientos para la formulación del Plan de Ordenamiento territorial, gestión jurídica que ha permitido que la etapa de formulación de este instrumento se realice con el estricto cumplimiento de la normatividad que regula la materia.

Así mismo, con la gestión jurídica se ha realizado la revisión y ajuste normativo para la formulación del Plan de Ordenamiento Territorial en donde es fundamental el componente normativo relacionado con la planeación urbana, hábitat y el ordenamiento territorial, se ha apoyado la revisión de instrumentos de planificación del suelo que a su vez conllevan a la proyección y revisión de legalidad de los actos administrativos que permiten su consolidación y se ha realizado la proyección y/o revisión del control de la legalidad de los actos administrativos relativos a temas de urbanismo, planeación urbana, hábitat, ordenamiento territorial y el componente normativo del POT, solicitados por la Subsecretaría Jurídica y/o la Dirección de Doctrina y Asuntos Normativos, para la firma de la Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C., el Secretario Jurídico Distrital, el Subsecretario Jurídico Distrital y/o el /la directora/a Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos.

Por otra parte, en el marco de la emergencia sanitaria del COVID-19 se ha apoyado jurídicamente a la Secretaría Jurídica Distrital en aspectos de relevancia del Derecho Administrativo, derivados de la emergencia sanitaria declarada como consecuencia de la Pandemia COVID-19, especialmente en cuanto a la revisión de

las disposiciones normativas que ha expedido la Alcaldía, con ocasión de dicho estado de emergencia.

2. Satisfacción en la información que reposa en el SIPROJ WEB sobre los procesos judiciales y pre judiciales del D.C.



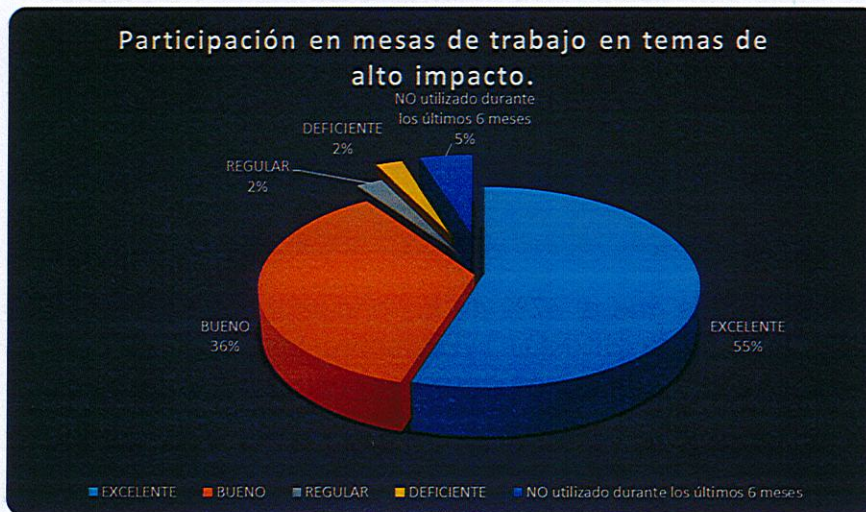
Conclusión: Se evidencia que el 57% de los encuestados tienen una percepción excelente de la herramienta SIPROJ WEB sobre los procesos judiciales y pre judiciales del D.C., un 22% tienen una percepción buena, frente a un 2% regular y 0% deficiente.

Vale decir que la herramienta SIPROJ WEB se constituye en la herramienta para el registro, seguimiento, control de los procesos judiciales, conciliaciones, valoración del contingente judicial, el seguimiento de las actividades del Comité de Conciliación y de las acciones de repetición que éste decida iniciar, además de ser el instrumento de unificación y centralización de la información de los procesos judiciales del Distrito Capital, ingrediente fundamental para el análisis, definición de estrategias de defensa y acciones a seguir por parte de las entidades distritales para la prevención del daño antijurídico, en salvaguarda de los recursos públicos.

Así mismo el SIPROJ WEB concentra la información procesal, gerencial y financiera de la totalidad de los procesos judiciales y actuaciones extrajudiciales adelantados ante los respectivos despachos públicos, por lo que debe mantenerse actualizado

por las entidades del nivel central, descentralizado y acogido por los organismos de control distrital. En esa medida la Secretaría Jurídica Distrital como entidad responsable para el adecuado uso y actualización del Sistema Único de Información de Procesos Judiciales de Bogotá - SIPROJ WEB, destaca la importancia de contar, para el ejercicio de la defensa judicial y extrajudicial, con información oportuna, completa y legible para un óptimo desempeño tanto en la toma de decisiones como en la formulación de políticas de prevención del daño antijurídico, lo cual incide necesariamente en mejores resultados frente a los intereses de las entidades y por ende de la ciudad y sus recursos.

3. Participación en mesas de trabajo en temas de alto impacto.

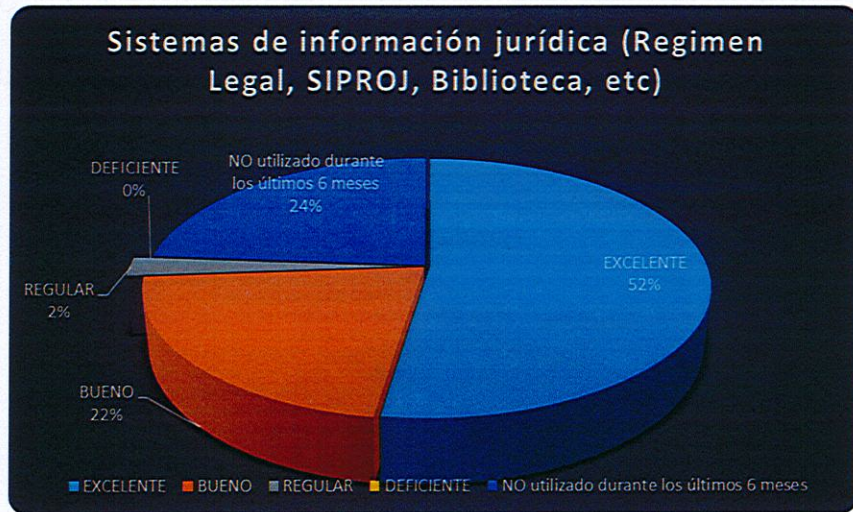


Conclusión: Las respuestas a esta pregunta están marcadas por una alta afinidad con la participación en las mesas de trabajo de alto impacto, ya que el 55% de los encuestados manifiestan que han sido excelentes y 36% buenas, frente a solo un 2% que la denotan como regular y 2% deficientes.

En estas mesas de trabajo se socializan temas de importancia para todas las entidades distritales, por ejemplo, desde la perspectiva disciplinaria, se pretende tramitar de manera oportuna y eficaz los procesos de mayor complejidad y connotación competencia de la entidad, de igual manera fortalecer la función

disciplinaria a nivel distrital apoyando la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios en la proyección de documentos jurídicos requeridos para tal fin.

4. Sistema de información jurídica (Régimen Legal, SIPROJ, Biblioteca Jurídica Virtual y Abogacía General del D.C.)



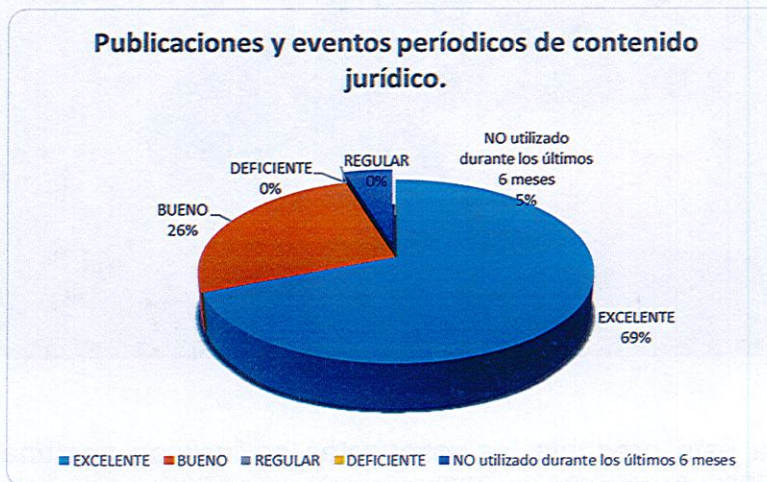
Conclusión: para esta pregunta las respuestas se inclinan por una percepción excelente en un 52%, buena en un 22% regular en un 2% y deficiente en un 0%. Vale resaltar en este punto que un 24% de los encuestados no han utilizado durante los últimos 6 meses los sistemas de información jurídica de la Secretaria Jurídica Distrital, lo cual se convierte en un reto para la entidad de masificar la información para que llegue a todas las entidades del distrito.

En el marco de ese reto y en cumplimiento de la meta sectorial, la Dirección Distrital de Política Jurídica de la SJD, espera alcanzar los siguientes logros:

- Desarrollo de 8 documentos de análisis en temas de alto impacto para el Distrito Capital.
- Fortalecimiento de la gestión jurídica a través del desarrollo de jornadas y/o eventos de orientación jurídica para el cuerpo de abogados(as) del Distrito Capital.

- Generación de medios de actualización y divulgación en materia jurídica, desarrollo de instrumentos, investigaciones, análisis jurídicos, fortalecimiento de escenarios y mecanismos que permitan la actuación armónica, la gestión del conocimiento jurídico, la implementación de políticas y lineamientos y la prevención del daño antijurídico de las entidades y organismos distritales.

5. Publicaciones y eventos periódicos de contenido jurídico y académico (Revista indexada y publicaciones científicas, orientaciones jurídicas, boletín informativo mensual del modelo de gestión jurídica pública, actualización semanal “Bogotá Jurídica”)



Conclusión: Se evidencia que el 69% de las encuestas diligenciadas indican que las publicaciones y eventos periódicos de contenido jurídico han sido excelentes en el primer semestre del año 2021, un 26% que han sido buenas y ninguna encuesta refleja alguna percepción deficiente o regular.

Lo anterior puede ser consecuencia de las diferentes acciones de la Secretaría Jurídica para compartir información pertinente al cuerpo de abogados de Bogotá, tal como la *Revista “Doctrina Distrital”*, la cual es el principal medio de publicación de contenidos académicos del sector de gestión jurídica del distrito capital, encargado de la divulgación de artículos científicos de derecho público con un enfoque especializado en administración territorial y problemáticas jurídicas contemporáneas de Bogotá D.C.

La revista de referencia es un iniciativa bajo el *sponsor* de la Secretaría Jurídica Distrital, con la que se pretende dotar a la administración de un foro permanente de discusión académica que, siguiendo el método científico e investigativo que contribuya en la construcción de la dogmática jurídica, mediante el análisis, crítica y avance del conocimiento en los diversos temas que afectan a Bogotá, para lo cual se agruparán, en una única publicación y bajo un mismo método, las principales investigaciones de alto impacto que se realizan en Bogotá con el objeto de servir de soporte para las decisiones jurídicas que se adoptan en la capital. Fuente: Página Web Secretaría Jurídica distrital

Es importante resaltar que, en el primer semestre de la actual vigencia, se adelantó la publicación de la convocatoria en el micrositio creado para la Revista Especializada, con el fin de contar con la participación de los funcionarios del Distrito en las diferentes publicaciones de la Secretaría Jurídica Distrital. Asimismo, se socializó el micrositio por medio del boletín semanal Bogotá Jurídica número 7 de 2021 y se extendió la invitación a Universidades y Honorables Concejales de Bogotá para que participaran con sus artículos y capítulos de libros. Vale decir que ya se cuenta con las diferentes políticas editoriales aprobadas y publicadas, así como con el OJS "Open Journal System" de la revista.

Otras acciones que aportan a la respuesta positiva por parte de las entidades distritales pueden estar relacionadas con las siguientes gestiones de la Secretaría Jurídica Distrital:

- Organización para el desarrollo de semilleros de investigación que apoyarán los procesos editoriales de las publicaciones. Para ello se contó con la participación de estudiantes de las Universidades Nacional, Libre, Católica, Gran Colombia y Cooperativa de Colombia.
- Elaboración del convenio para la participación investigativa de la Personería de Bogotá en las publicaciones de la entidad.
- Organización y articulación con el Congreso de la República y el CAEL para el desarrollo de un evento jurídico en el marco de las publicaciones especializadas que se hayan expedido a la fecha. Adicionalmente en el mes de abril se publicó la primera edición de la revista especializada en la cual se presentó como temática central "Competencias del Concejo de Bogotá", la cual puede ser consultada en el siguiente enlace:

Carrera 8 No. 10- 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



de decisiones o en la realización de nuevas políticas de prevención al interior de las entidades y organismos distritales.

La encuesta fue diligenciada por el 74% de las entidades Distritales (42) 18 de las cuales se realizaron de manera virtual. Sin tener en cuenta las entidades que no utilizaron los servicios durante los últimos 6 meses, el análisis de la encuesta arroja que la percepción de las entidades es: excelente en un 69%, buena en un 29%, regular en un 2% y deficiente 0%.

Por lo anterior, sumadas las percepciones de excelente y bueno tenemos una imagen favorable del 98%.

Comentarios y observaciones generales de las entidades:

A la pregunta abierta No. 1 fueron las siguientes:

- Son enriquecedoras para mantener actualizados los conocimientos normativos.
- "Son importantes estas herramientas como guías y soportes en el desarrollo de las actividades, toda vez, que brindan conocimientos que facilitan el ejercicio de las funciones."
- Satisfactoria, dado que los eventos virtuales han permitido superar las dificultades que trajo la situación excepcional por efecto de la pandemia y mejoró la oportunidad de que más personas participaran
- No se ha participado en estos eventos virtuales
- Podrían subir videos en los que se tratan temas propuestos por las distintas entidades.
- Eventos adecuados, organizados y adaptados a la realidad actual
- Muy actualizados y completa
- Buena, la información tiene contenido de gran utilidad en el desenvolvimiento en el ejercicio diario de las funciones.
- No es fácil acceder a esa página
- Positiva, se tratan temas pertinentes, de actualidad y los panelistas son muy buenos.
- Falta de información sobre los mecanismos de orientación jurídica.
- "Excelente, el acceso directo a los diferentes videos permite a cualquier momento su consulta, los

- contenidos son claros y concretos"
- Los eventos virtuales de orientación jurídica facilitan el acceso a guías sobre resolución de asuntos jurídicos, atendiendo casos y absolviendo consultas de procesos judiciales o administrativos
- Excelente alternativa para unificar criterios entre las entidades del distrito
- Buena, se encuentra información importante de herramientas para la gestión de las distintas actividades de la entidad que requieran respaldo jurídico.
- solamente he tenido la oportunidad de participar en los relacionados con LEGALBOG y me parecen excelentes
- Excelente, siempre con la disposición para atender las consultas requeridas
- Me parece que el servicio es muy bueno para la capacitación y actualización de los abogados que ejercen la representación judicial y extrajudicial del Distrito. Recomendaría que los eventos tuvieran una mayor divulgación en las entidades.
- "Los mismos contribuyen al fortalecimiento de la gestión jurídica. Se sugiere aumentar
- esta clase de eventos. La evaluación es 4"

A la pregunta abierta No. 2 fueron las siguientes:

- Considero que los servicios prestados por la Secretaría Jurídica Distrital son oportunos y con información importante para los abogados del Distrito.
- Que se brinden espacios de orientación que incluyan a los abogados externos de cada una de las entidades distritales
- Concretar temas de alto impacto en las mesas de trabajo para hacerlas más eficientes y eficaces.
- Agradezco mucho su gestión, colaboración y coordinación en temas en los que participamos varias secretarías porque es fundamental su participación
- Mayores espacios de capacitación para temas como el manejo de SIPROJ de manera virtual, que no tengan necesariamente relación con las solicitudes de las entidades distritales, generarían un mejor y adecuado manejo de la plataforma
- Ninguna
- Darle más visibilidad a los eventos para incrementar la participación
- Se sugiere programar evento sobre reforma al CPACA, continuar con la virtualidad tanto en reuniones como en capacitaciones y similares
- Agradezco mucho el apoyo en nuestra formación. Muchas gracias

- La Secretaría Jurídica, consideró debe abanderar soluciones a la problemática que se presenta especialmente en el Distrito Capital por la cantidad de demandas de "contrato realidad" y otras de mayor significación y de las cuales no se vislumbra una salida lega
- Me parece que hay unos temas de alto impacto como los procesos de nulidad, "contrato realidad" que refuercen. Mejor apoyo en las Subredes para optimizar la defensa
- "Importante trabajar y capacitar en temas sobre divulgación y comunicación de la gestión jurídica. Desde la Secretaría Jurídica también se podría difundir la gestión jurídica que se adelanta en los diferentes sectores"
- Mayor divulgación sobre los tramites y funciones de la Secretaria.
- Sugerimos que periódicamente nos actualicen con capacitaciones sobre el manejo de SIPROJ Web
- Se siga robusteciendo la plataforma siprojweb. Se incrementen el número de eventos de orientación jurídica que permitan que los Abogados del Distrito reciban capacitación en forma permanente.
- Agradecidos por el constante apoyo brindado en el manejo y gestión de la plataforma SIPROJ WEB
- Continuar con la capacitación continua a los abogados del distrito y propender por el trabajo en equipo en pro de los beneficios de la ciudad.
- En mi concepto los servicios jurídicos prestados por la Secretaria Jurídica Distrital son adecuados, oportunos y actualizados
- Queremos resaltar la labor que ha venido desarrollan la Secretaría Jurídica Distrital, teniendo en cuenta que ha sido eficiente y siempre está dispuesta a brindar acompañamiento en los temas solicitados.
- Brindar espacios de capacitación en SIPROJ que tengan una mayor profundidad en el manejo de la plataforma. Asi mismo revisar la forma en que al terminar un proceso en SIPROJ por una entidad no le sea terminado a otra, pues esto genera afectación en el registro de sus procesos
- Se recomienda que en el SIPROJ, los procesos mixtos sean incluidos en el reporte contable del sistema, para que las entidades puedan provisionar los valores de las eventuales condenas a las que haya lugar
- Respetuosamente me gustaría que se hicieran capacitaciones del manejo del SIPROJ para los abogados de la oficina jurídica y del tema de reportes de esa base de datos
- "Se sugiere programar un mayor número de capacitaciones sobre temas de interés para la gestión jurídica de las entidades distritales, con expositores no solamente del ámbito

- distrital, sino académico. Se insiste además en la necesidad de profundizar en los temas de prevención del daño antijurídico."

Ficha técnica:

Unidad de muestreo: 57 Entidades Distritales

Tipo de encuesta: Directa – se remitió mediante Circular No. 004/2021

Sitio de la encuesta: Se diligencio en cada entidad.

Población Total: 57 Entidades Distritales

Fecha de la encuesta: del 1 al 18 de junio de 2021.

Encuesta No. 2. Encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la dirección distrital de inspección, vigilancia y control de la secretaría jurídica distrital

Por otro lado, se realizó la encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la dirección distrital de inspección, vigilancia y control de la secretaría jurídica distrital, con los siguientes parámetros:

Fecha de Aplicación: 2 de junio al 1 de julio de 2021.

Cantidad de Encuestados: 156 usuarios encuestados

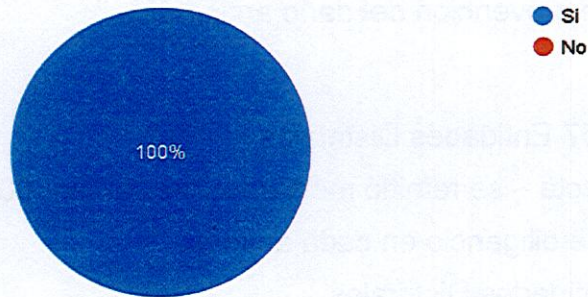
Objetivo de la Encuesta: Aportar al cumplimiento de la meta "Lograr un nivel de eficiencia del 89% de la gestión jurídica en el Distrito Capital"

Resultado de la Encuesta: 100%

Análisis de los Resultados

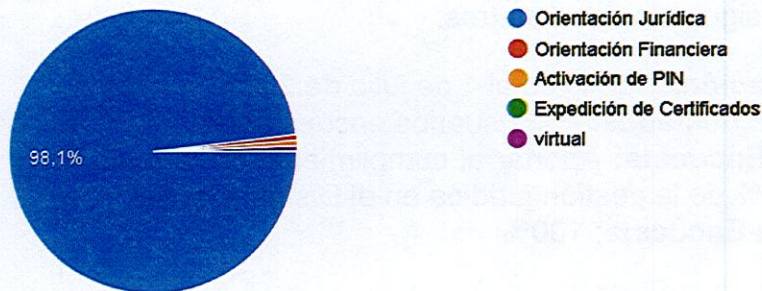
A continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas aplicadas en el punto de atención:

1. ¿Autoriza el envío de información de eventos, talleres o actividades de la Dirección?



Conclusión: El 100% de los encuestados autoriza envío de información de eventos, talleres o actividades, lo cual permite tener una base de datos actualizada para el envío de información sobre eventos y talleres a realizar por parte de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control.

2. ¿Su trámite ante la Dirección estuvo relacionado con alguno de los siguientes productos o servicios?



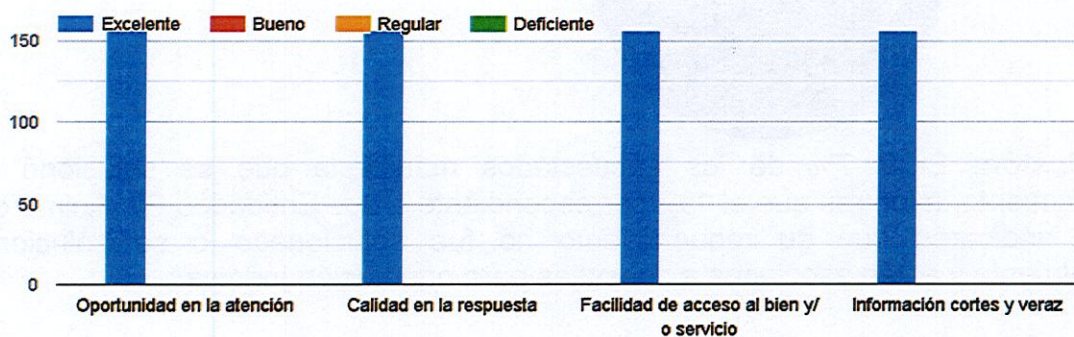
Conclusión: Se observa que el trámite por el que más consultan los usuarios y Entidades Sin Ánimo de Lucro es el de orientación jurídica con un 98.1% de participación y con un 1% los tramites de orientación financiera, activación pin y tramites virtuales.

3. ¿Cómo califica la respuesta a los productos y servicios ofertados por la Dirección?

En el anexo 1 se encuentra tabulación de las 156 encuestas por cada uno de los criterios evaluados en esta pregunta.

Usuario/ pregunta	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Usuario 7	Usuario 8	Usuario 9	Usuario 10
Oportunidad en la atención	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Calidad en la respuesta	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Facilidad de acceso al bien y/o servicio	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Información cortes y veraz	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

A continuación, se presenta gráfica con el consolidado de los resultados obtenidos:

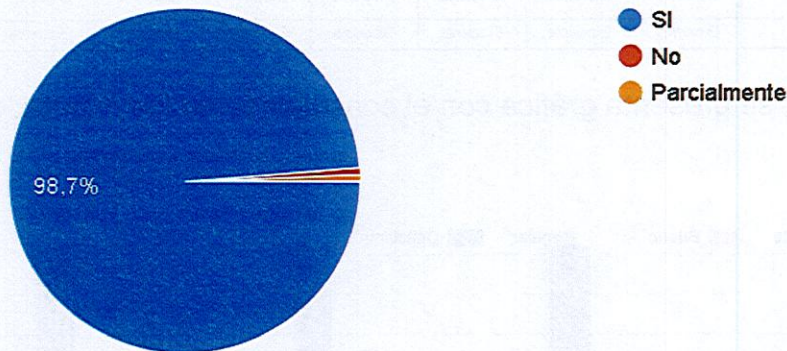


Teniendo en cuenta lo anterior y para efectos de la medición de la meta “Lograr un nivel de eficiencia del 89% de la gestión jurídica en el Distrito Capital”, el 25% que corresponde a la presente encuesta queda determinado con el siguiente resultado:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	TOTALES
Oportunidad en la atención	156	0	0	0	156
Calidad en la respuesta	156	0	0	0	156
Facilidad de acceso al bien y/o servicio	156	0	0	0	156
Información cortes y veraz	156	0	0	0	156
	624	0	0	0	624

Conclusión: Se observa un nivel de percepción de excelente para los criterios evaluados en un 100% de las encuestas aplicadas, para los servicios prestados por la Dirección.

3. ¿Se solucionó su requerimiento?



Conclusión: El 98.7% de los encuestados manifiesta que se solucionó el requerimiento, mientras que el 1%, correspondiente a dos Entidades Sin Animo de Lucro, indicaron que su requerimiento no fue solucionado o se solucionó parcialmente y están asociados a consultas para orientación jurídica.

4. ¿Sugerencias a tener en cuenta para nuevos eventos?

Conclusión: De las 156 encuestas aplicadas una persona respondió la pregunta, indicando como sugerencia que se realicen más eventos dirigidos a las Entidades Sin Animo de Lucro, el resto de encuestados no realizó ninguna sugerencia.

Nota: Para consultar el detalle de los resultados se anexa el documento “Resultados encuesta” – Ver anexo 2

COMENTARIO FINAL

Tal como fue identificado en el análisis de los instrumentos aplicados por la Secretaria Jurídica Distrital con el fin de realizar la medición de la meta trazada en el Plan Distrital de Desarrollo de “Fortalecer la Gestión Jurídica Distrital con Niveles de Eficiencia del 89% en el Distrito Capital”, los resultados de la encuesta para las entidades, arrojó una percepción favorable del 98% y la encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la Dirección Distrital de inspección, vigilancia y control de la secretaría jurídica distrital a la ciudadanía, obtuvo un resultado del

100% de satisfacción. Así, la proporción de medición de la meta con cada uno de estos instrumentos se tomó de la siguiente manera:

	Resultado parcial	Proporción total de la meta	Total
Encuesta entidades	98% de satisfacción	75%	73,50%
Encuesta beneficiarios ESAL - IVC	100% de satisfacción	25%	25%
TOTAL			98,50%

Es importante destacar que el nivel de satisfacción de los servicios prestados por la Entidad, presentó un aumento de 3.5 puntos porcentuales respecto de la última medición aplicada en el segundo semestre de la vigencia 2020 la cual fue del 95%, lo que representa un aumento en la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de valor, resultado de todas las acciones que se adelantan en cumplimiento de la meta trazada.



IVÁN DAVID MÁRQUEZ CASTELBLANCO

Subsecretario Jurídico Distrital

Proyectó: German Alberto Pulido, Profesional Subsecretaría Jurídica Distrital



