



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

**INFORME PQRS AGOSTO DE 2017
BOGOTÁ, D.C**

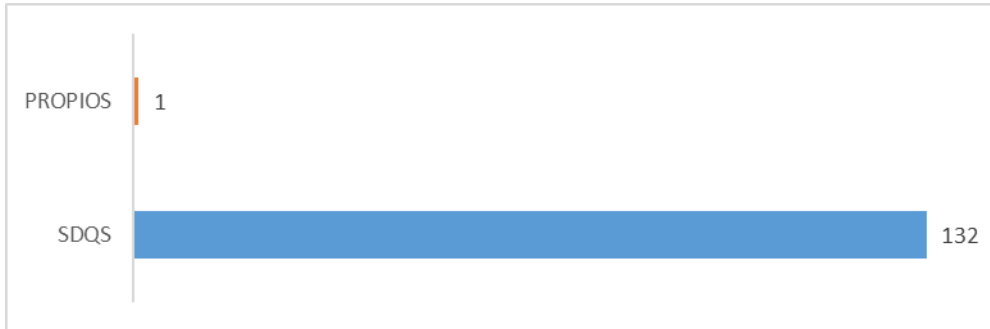
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo
24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

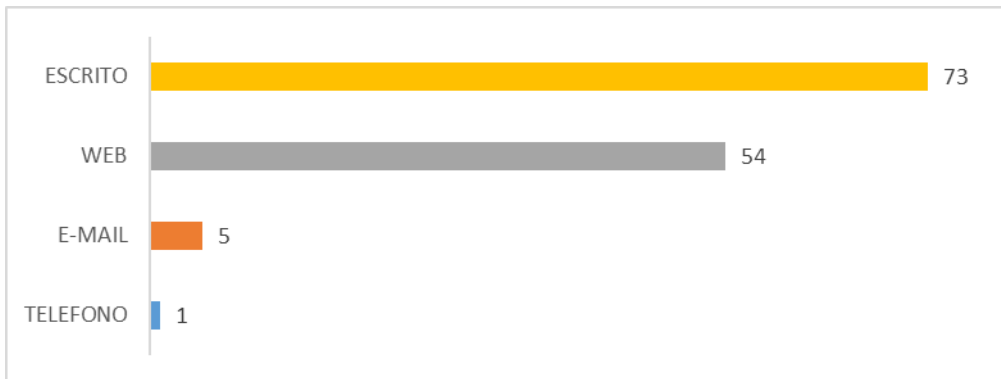


1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



De acuerdo con los registros reportados en el SDQS, del total de 132 peticiones, se observa que 132 (75%) ingresaron a través del SDQS, mientras que 1 (25%) ingresó a través del Sistema Propio de Correspondencia SIGA, la cual también se encuentra registrada en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

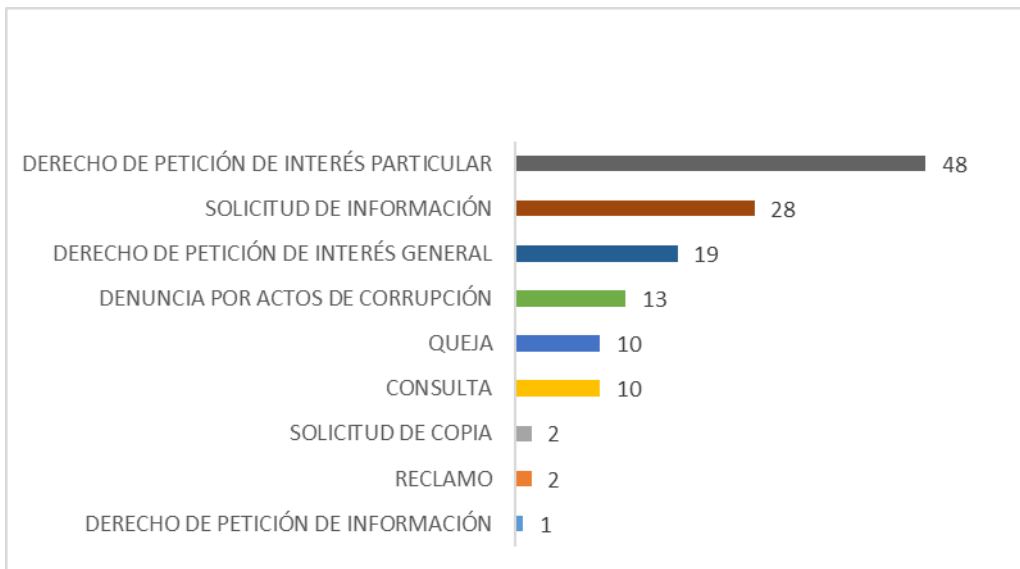


El “Canal Escrito”, representa el 55% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del Canal Web con el 45%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



De acuerdo, a la clasificación actual de las tipologías o modalidades de las peticiones parametrizadas en el SDQS y de nuestros Canales de Atención. Del total de requerimientos “El Derecho de Petición de Interés Particular” con un 36% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
Traslado por no competencia	69	52%
Asesoría a entidades sin ánimo de lucro	33	25%
(en blanco)	15	11%
Análisis jurisprudencial	5	4%
Conceptos jurídicos	4	3%
Total 5 Subtemas	126	95%
Otros Subtemas	7	5%
Total General	133	100%

Total, Requerimientos 133

Para este período, el subtema “traslado por no competencia” con 69 peticiones, 52%, es el más relevante.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaría Movilidad	2	4%
Secretaría de Seguridad (nueva)	2	4%
Personería de Bogotá	2	4%
Secretaría de Gobierno	14	28%
Secretaría Jurídica	30	60%
Total de traslados por no competencia	50	100%

Los participantes de los nodos sectoriales decidimos incluir este capítulo “TRASLADO POR NO COMPETENCIA”, con los campos (Entidad, Total y Porcentaje) con la finalidad de reflejar toda la gestión de la entidad, aunque estas PQRS no sean competencia de la entidad.

6. SUBSISTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

Para el periodo de agosto de 2017, en la Secretaría Jurídica Distrital, no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

TABLA 1

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibido periodo actual	Total Requerimientos cerrados periodo actual	%
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	47	24	53%
Dirección de Gestión Corporativa	40	14	31%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	26	3	7%
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	15	4	9%
Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico	2	1	2%
Total general	133	45	100%

TABLA 2

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Dirección de Gestión Corporativa	2	2	11%
Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico	1	1	5%
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	6	9	47%
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	7	7	37%
5 Primeras Dependencias	16	19	100%
Otras Dependencias	0	0	0%
Total general	16	19	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencias	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de información	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de copia	Solicitud de información	Sugerencia	Total general
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	15	5	5	15	
Dirección de Gestión Corporativa		1		5	2	2		3			3
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios		3									3
Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico										7	7
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	11				12			12			11
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	22		8	7	8		3	4	10		10
Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica (estudios)	5										5
Oficina Gestión Documental						4					4
Promedio Tipología	16	12	7	9	8	12	12	1	0	8	
Total general	14	3	8	6	7	3	3	4	7	7	8

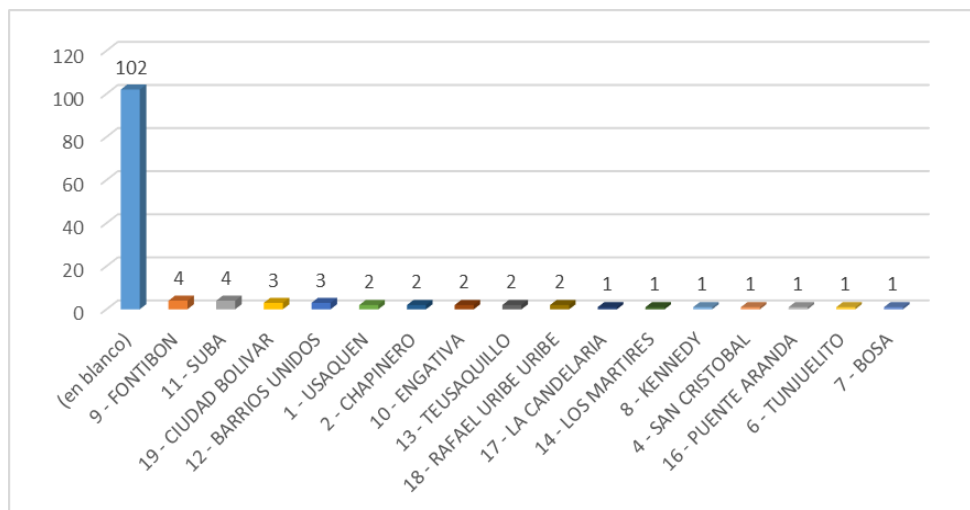
A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias, para contestar a los requirentes. El tiempo promedio en



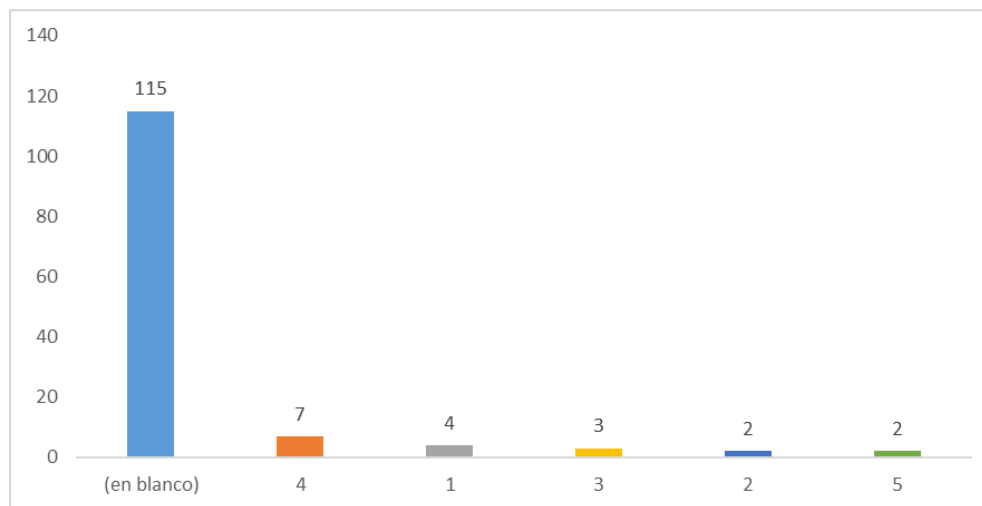
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

días para el cierre de peticiones ciudadanas, es de 8 días, lo que indica que la entidad se encuentra por dentro de los términos estipulados por la Ley.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

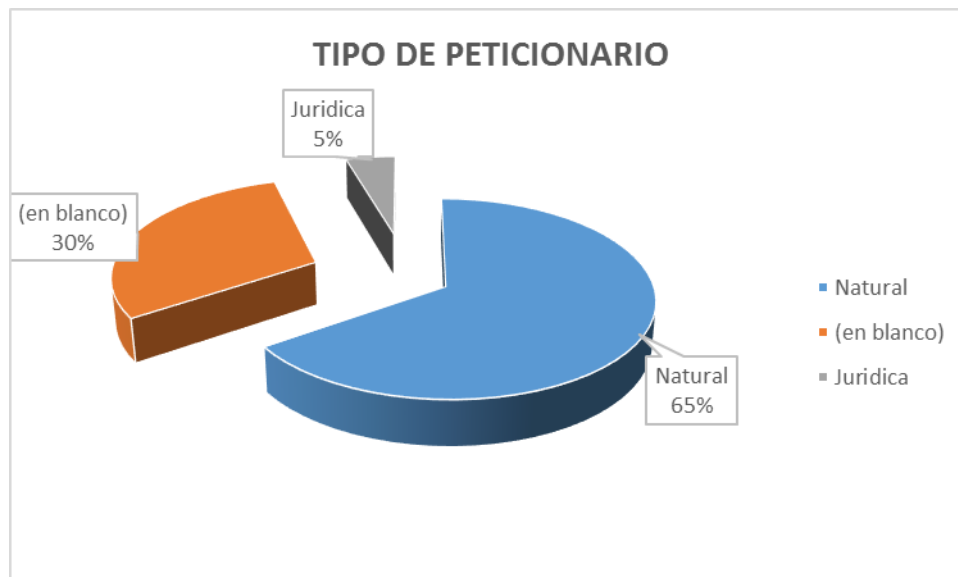


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL



11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre de Peticionario	N	%
Anónimo	40	30%
Identificado	93	70%
TOTAL	133	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 79% corresponde a ciudadanos identificados y el 21% corresponde a ciudadanos anónimos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se establece por la información registrada por parte de los ciudadanos que registraron sus solicitudes al Departamento Administrativo del Servicio Civil en el Mes de Julio, el subtema más reiterativo es el de solicitud de Empleo.

Cabe anotar que no es competencia del Departamento manejar el tema de contratación, ya que es autonomía de cada Entidad Distrital.

Dentro del Plan de acción y mejoramiento se publicó en la página web del Departamento Administrativo del Servicio Civil una noticia y un banner informando a la ciudadanía:

Par
a
ing
res
ar
a
car
gos
del
Est
ad
o,
me
dia
nte
pro
ces
os
de
sel
ecc
ión
,
los
cua
les
son
de
co
mp
ete
nci
a
exc
lusi



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

va
de
la
Co
mis
ión
Na
cio
nal
del
Ser
vici
o
Civi
l.
ACC
IÓN

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS