

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., febrero de 2022

1. Introducción

El presente informe corresponde al seguimiento y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, con el propósito de generar recomendaciones que conlleven al mejoramiento y fortalecimiento del proceso interno, de acuerdo con los criterios de calidad, calidez y oportunidad, conforme lo señaló en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con el número total de PQRSD recibidas por la Secretaría Jurídica Distrital, se realizó el análisis a los tiempos de respuesta y el tipo de solución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos, con el fin de establecer la oportunidad en las respuestas y el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley.

Es pertinente señalar que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, es administrado por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, siendo la SJD un usuario de este sistema, por lo que los requerimientos de la ciudadanía y demás partes interesadas son recibidos por la Dirección de Gestión Corporativa a través del proceso de “Atención a la ciudadanía” y asignados o trasladados según corresponda para su trámite y respuesta.

En razón a la declaratoria de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” por causa del coronavirus COVID-19, es preciso señalar que el Decreto 491 de 2020, modificó los términos de respuesta a las PQRS; es decir que salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción; las peticiones de documentos de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta relacionada con asuntos a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

2. Antecedentes

La Secretaría Jurídica Distrital, en el segundo semestre de 2021, mantiene la articulación entre el sistema propio de correspondencia (SIGA) y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, lo que permite el control y seguimiento de las peticiones ciudadanas radicadas en la Secretaría.

La SJD ha mantenido el servicio en el punto de atención presencial en el SuperCADE – CAD y SuperCADE – Manitas en cumplimiento con lo señalado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3. Marco Normativo

Las disposiciones normativas que establecen los parámetros generales y específicos en relación con el servicio al ciudadano y, en particular las que refieren a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dirigidas a las entidades estatales, son las siguientes:

NORMA	OBJETO
Constitución Política de Colombia	Artículo 2: "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)" Artículo 23: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de servicio al Ciudadano.
Ley 190 de 1995	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
Ley 594 de 2000	Ley General de Archivo mediante la cual se da acceso y consulta de documentos y restricciones por razones de conservación. Art. 27, 28 y 29.
Ley 734 de 2002	"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
Ley 1098 de 2006	"Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia", artículos 7 y 41.
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículos 3, 5, 9, 13, 14, 15, 16, 22, 31, determinan los principios del debido proceso igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, derechos de las personas ante las autoridades y prohibiciones de las autoridades.
Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
Ley 1618 de 2013	"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 13: "(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos".
Decreto Nacional 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
Decreto Nacional 19 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Decreto Nacional 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Artículo 1: "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto Nacional 2573 de 2014	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (...)".
Decreto Nacional 1499 de 2017	"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
Decreto Nacional 2106 de 2019	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
Decreto Nacional 491 de 2020	"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
CONPES 03 de 2019	"Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía".
Decreto Distrital 371 de 2010	"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Art. 3 manifiesta que se deben establecer los procesos de atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en el Distrito Capital.
Decreto 197 de 2014	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
Decreto Distrital 847 de 2019	"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
Acuerdo 630 de 2015	"Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones".
Acuerdo Distrital 761 de 2020	"Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI".
Directiva 001 de 2014	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa de los Ciudadanos del Bogotá D.C.
Directiva 015 de 2015	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción".
Circular 033 de 2008	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Conjunta No. 006 de 2017	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General y Veeduría Distrital. "Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos".
Circular 008 de 2019	"Circular por medio de la cual se socializan la "Guía para Planeación de la Gestión Distrital" y la "Guía distrital para el diseño, análisis y simplificación de procesos".
Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	"Guía para los servidores públicos del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio con la mayor calidad, acceso oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno e igualitario a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual".
Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	"Orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia".
Guía para la Autoevaluación – Modelo de Seguimiento y Medición a la calidad del Servicio	"La gestión realizada por las Entidades del Distrito debe estar encaminada a estructurar y favorecer un entorno cálido y adecuado, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada".

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la normatividad aplicable al manejo de PQRS.

3.1 Delimitación de definiciones

De conformidad con la normatividad vigente *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades (...), por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo (...)”*. Artículo 13, Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con la normatividad, las distintas modalidades de peticiones se resuelven dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo, en el marco del “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” el tiempo de resolución de estas, según lo establecido en el Decreto Nacional 491 del 2020 se relaciona a continuación:

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución (días)	Norma
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	Decreto Nacional 491 de 2020, artículo 5.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.		
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.		
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.		
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.		
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.		
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad		

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución (días)	Norma
	pública.		
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.	Decreto Nacional 491 de 2020, artículo 5, numeral 1.
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.		
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	Dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.	Decreto Nacional 491 de 2020, artículo 5, numeral 2.

Fuente: *Elaboración propia con base en la Ley 1755 de 2015 y el "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" versión 2. Actualizado de acuerdo con el Decreto Nacional 491 de 2020.*

Así mismo, el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, argumenta: "funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"

4. Tipo de seguimiento

El presente informe se realizó con fundamento en la comunicación de respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa mediante memorando 3-2022-723 de enero 20 de 2022 y reporte generado en formato Excel extraído del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", de las PQRS ingresadas al Sistema durante el periodo julio 1 a diciembre 31 de 2021.

Mediante memorando 3-2022-1525 del 16 de febrero de 2022 se remitió a la Dirección de Gestión Corporativa, el informe para sus correspondientes observaciones, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "Elaboración de Informes de Ley y Seguidimientos Generales de la OCI", las cuales fueron allegadas a esta Oficina mediante memorando 3-2022-1599 del 21 de febrero de 2022. Dichas observaciones se analizaron y tuvieron en cuenta para el informe de seguimiento a las Peticiones Quejas y Reclamos del II semestre de 2021.

5. Resultado del Seguimiento

5.1 Estado PQRSD, segundo semestre 2021

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2021 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 450 peticiones, desagregadas como se muestra a continuación:

Tipo de petición	Totales por tipo	Porcentaje	Promedio tiempo respuesta (días de gestión)
Consulta	62	13,78%	10,16
Denuncia por actos de corrupción	27	6,00%	4,10
Derecho de petición de interés general	65	14,44%	4,45
Derecho de petición de interés particular	196	43,56%	7,17
Felicitación	1	0,22%	1,00
Queja	29	6,44%	3,45
Reclamo	20	4,44%	2,80
Solicitud de acceso a la información	30	6,67%	7,00
Solicitud de copia	12	2,67%	8,92
Sugerencia	8	1,78%	3,50
TOTAL	450	100%	5,26

Fuente: Tabla construida con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

De acuerdo con las modalidades de petición se observó lo siguiente:

- El tipo de petición más solicitada son derechos de petición de interés particular, representan el 43.56%, estos disminuyeron con respecto al primer semestre de 2021 en 117 peticiones, pasando de 313 a 196.
- En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general que representan al 14.44% del total de peticiones, presentando una disminución de 14 peticiones, pasando de 79 a 65.
- Las consultas corresponden al 13.78% del total de peticiones, presentando una disminución de 142 peticiones, pasando de 204 a 62.
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 6.67%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2021 en 16 peticiones, pasando de 46 a 30.
- Las quejas representan el 6.44%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2021 en 28 peticiones, pasando de 57 a 29.

- Los reclamos representan el 4.44%, estos disminuyeron con respecto al primer semestre de 2021, en 7 peticiones, pasando de 27 a 20.
- Las sugerencias representan el 1.78%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2021, en 7 peticiones, pasando de 15 a 8.

Del total de agregados se observó una disminución del número de solicitudes que asciende a 329 peticiones, pasando de 779 en el primer semestre de 2021 a 450 en el segundo semestre de 2021. Así mismo se observó que el tiempo promedio de respuesta disminuyó en 2.55 días, pasando de 7.8 días en el primer semestre de 2021 a 5.26 días en el segundo semestre de 2021, los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

5.2 Estado de denuncias por posibles actos de corrupción

Respecto a las denuncias y/o quejas disciplinarias por posibles actos de corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", estas son asignadas automáticamente por el sistema a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, siempre y cuando el ciudadano que la interpone la clasifique como "*Denuncia por Actos de Corrupción*" o como "*Actos de Corrupción*", para que la referida dependencia inicie el trámite correspondiente dando así cumplimiento a la normatividad aplicable.

Durante el segundo semestre de 2021 se recibieron 27 peticiones con la tipología "denuncias por actos de corrupción", de acuerdo con información extraída del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

En consulta realizada a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, mediante memorando 3-2022-1139 de fecha 2 de febrero de 2021 se evidenció la gestión realizada de estas peticiones, tal como se relaciona a continuación:

No.	Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Gestión Realizada DDAD (3-2022-1139)
	Número Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Venc.	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	
1	2226722021	16/07/2021	30/08/2021	16/07/2021	1	0	Solucionado - Por traslado	N/A. Traslado por canal web - Bogotá te Escucha	N/A. Traslado por canal web - Bogotá te Escucha	Se traslada a la Secretaría de Gobierno por competencia

No.	Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Gestión Realizada DDAD (3-2022-1139)
	Número Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Venc.	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	
2	2291242021	23/07/2021	3/09/2021	9/08/2021	12	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	N/A. Se informa vía Bogotá te Escucha	N/A. Se informa vía Bogotá te Escucha	Se informa que se emitió auto de apertura de indagación preliminar de fecha 05 de agosto de 2021. (Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente en averiguación).
3	2296762021	23/07/2021	3/09/2021	26/07/2021	2	0	Solucionado - Por traslado	2-2021-14221	23/07/2021	Se traslada por competencia a la Corte Suprema de Justicia - Sala De Casación Penal
4	2497472021	21/09/2021	3/11/2021	20/09/2021	1	0	Cerrado - Por no competencia	N/A	N/A	Se cierra por no competencia dado que ya está registrada en el SDQS de la Secretaría de Gobierno.
5	2497492021	21/09/2021	3/11/2021	20/09/2021	1	0	Cerrado - Por no competencia	N/A	N/A	Se cierra por no competencia dado que ya está registrada en el SDQS de la Secretaría de Gobierno.
6	2497532021	13/08/2021	24/09/2021	3/09/2021	15	0	Cerrado - Por no competencia	N/A	N/A	Se cierra por no competencia dado que ya está registrada en el SDQS de la Secretaría de Gobierno.
7	2497562021	13/08/2021	24/09/2021	17/08/2021	2	0	Cerrado - Por no competencia	N/A	N/A	Se cierra por no competencia dado que ya está registrada en el

No.	Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Gestión Realizada DDAD (3-2022-1139)
	Número Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Venc.	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	
										SDQS de la Secretaría de Gobierno.
8	2540842021	13/08/2021	24/09/2021	31/08/2021	12	0	Solucionado - Por traslado	2-2021-16821	27/08/2021	Se traslada el expediente a la Consejería Presidencial para los Derechos y Asuntos Humanitarios.
9	2691122021	30/08/2021	8/10/2021	2/09/2021	4	0	Solucionado - Por traslado	2-2021-17540	1/09/2021	Se traslada por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio
10	2729272021	17/09/2021	29/10/2021	16/09/2021	1	0	Cerrado - Por no competencia	N/A	N/A	Se cierra por no competencia dado que ya está registrada en el SDQS de la Secretaría Distrital de Ambiente.
11	2743532021	3/09/2021	14/10/2021	3/09/2021	1	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha a la Secretaría Distrital de Gobierno.
12	2808652021	6/09/2021	15/10/2021	7/09/2021	2	0	Solucionado - Por traslado	2-2021-17817	6/09/2021	Se traslada por competencia al Consejo Superior de la Judicatura
13	2896562021	14/09/2021	26/10/2021	17/09/2021	4	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	N/A	N/A	Se informa que se expidió auto inhibitorio de fecha 15-09-2021, expediente 598
14	2928942021	15/09/2021	27/10/2021	15/09/2021	1	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por competencia a la Secretaría Distrital de

No.	Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Gestión Realizada DDAD (3-2022-1139)
	Número Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Venc.	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	
										Desarrollo Económico por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha
15	3089212021	29/09/2021	11/11/2021	30/09/2021	2	0	Cerrado - Por no competencia	N/A	N/A	Se cierra por no competencia dado que ya está registrada en el SDQS de la UAESP, entidad competente.
16	3089242021	28/09/2021	10/11/2021	28/09/2021	1	0	Cerrado - Por no competencia	N/A	N/A	Se cierra por no competencia dado que ya está registrada en el SDQS de la UAESP, entidad competente.
17	3385872021	27/10/2021	10/12/2021	29/10/2021	3	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha al Instituto para la Economía Social IPES
18	3441072021	25/10/2021	7/12/2021	25/10/2021	1	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha a la Secretaría Distrital de Gobierno.
19	3448802021	26/10/2021	9/12/2021	25/10/2021	1	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha a la Secretaría Distrital de Gobierno.
20	3657112021	17/11/2021	29/12/2021	9/12/2021	16	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-23570	1/12/2021	Se asignó a la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y

No.	Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Gestión Realizada DDAD (3-2022-1139)
	Número Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Venc.	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	
										Control por tratarse de una ESAL. Respuesta definitiva dada por esta Dirección.
21	3769932021	23/11/2021	4/01/2022	23/11/2021	1	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por competencia a la Secretaría de Integración Social por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha
22	3784332021	23/11/2021	4/01/2022	23/11/2021	1	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha a la Secretaría Distrital de Gobierno.
23	3790792021	23/11/2021	4/01/2022	7/12/2021	11	0	Solucionado - Por traslado	2-2021-23822	6/12/2021	Se traslada por competencia a la Defensoría del Pueblo
24	3813782021	25/11/2021	6/01/2022	7/12/2021	9	0	Solucionado - Por traslado	2-2021-23824	6/12/2021	Se traslada por competencia a la Defensoría del Pueblo
25	4007002021	15/12/2021	26/01/2022	17/12/2021	3	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha a la Secretaría Distrital de Gobierno.
26	4079122021	17/12/2021	28/01/2022	17/12/2021	1	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por competencia a la Secretaría de Integración Social por el Sistema Distrital Bogotá te

No.	Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Gestión Realizada DDAD (3-2022-1139)
	Número Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Venc.	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	
										Escucha
27	4103982021	23/12/2021	3/02/2022	24/12/2021	2	0	Solucionado - Por traslado	N/A	N/A	Se traslada por competencia a la Secretaría Distrital de Movilidad por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha

De acuerdo con lo anterior, se observó que en el referido semestre no se recibieron denuncias por actos de corrupción que involucre funcionarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

5.3 Estado de la petición por tipo de solución

Solución	Definición*	Número	Porcentaje	Promedio tiempo de respuesta y/o situación actual
CANCELADO - POR NO PETICION	Se registra este evento cuando se registre equivocadamente por la misma entidad una comunicación que no corresponde a una solicitud ciudadana.	1	0,22%	1,00
CERRADO - POR NO COMPETENCIA	Cierre generado al determinar que la entidad no tiene competencia y la petición se encuentra asignada a la entidad competente.	45	10,00%	1,67
CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA	Al generar el evento Consolidación de respuesta, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición.	1	0,22%	23,00
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICION	Cierre automático porque no se encontró registro alguno que diera respuesta a la solicitud de aclaración de la información para atender la petición.	2	0,44%	14,50
CERRADO POR DESISTIMIENTO TACITO	Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un evento de cierre por desistimiento, para que el funcionario encargado genere el evento Cierre por	6	1,33%	23,00

Solución	Definición*	Número	Porcentaje	Promedio tiempo de respuesta y/o situación actual
	Desistimiento, el sistema genera un cierre automático con este estado.			
SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Al generar el evento Respuesta Definitiva, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	159	35,33%	12,97
SOLUCIONADO - POR TRASLADO	Al generar el evento Traslado, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	216	48,00%	1,91
EN TRAMITE - POR ASIGNACIÓN (*)	Al ingresar a la bandeja del usuario Gestor. Al generar el evento asignar, el sistema genera este estado en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del usuario funcionario que debe atender la petición.	17	3,78%	10,18
REGISTRO POR PRECLASIFICACIÓN(*)	Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.	3	0,67%	7,66
TOTAL		450	100%	10,65

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

De acuerdo con el estado de petición por tipo de solución se observó lo siguiente:

- Del total de requerimientos recibidos, la SJD dio solución al 95.56% de las peticiones (430). El restante 4.44% (20) se encontraron con corte 31 de diciembre de 2021 en trámite de solución (por asignación y registro con preclasificación), dentro de los términos de respuesta de acuerdo con la normatividad.
- El 0.22% (1) fue cerrada por no petición.
- El 35.33% (159) fueron solucionadas por respuesta definitiva.
- El 48% (216) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.
- El 10% (45) fueron cerradas por no competencia.

5.4 (*) Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan veinte (20) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" con corte 31 de diciembre de 2021, las cuales se observaron pendientes de respuesta, dentro de los términos establecidos en la normatividad existente.

No.	No. Radicado "Bogotá te escucha"	Fecha inicio términos	Fecha de Vencimiento	Estado de la Petición; corte 31-12-2021
1	3808662021	24/11/2021	13/01/2022	En trámite - Por asignación
2	3856542021	1/12/2021	13/01/2022	En trámite - Por asignación

No.	No. Radicado "Bogotá te escucha"	Fecha inicio términos	Fecha de Vencimiento	Estado de la Petición; corte 31-12-2021
3	3869062021	10/12/2021	21/01/2022	En trámite - Por asignación
4	3889332021	2/12/2021	14/01/2022	En trámite - Por asignación
5	3995152021	13/12/2021	31/01/2022	En trámite - Por asignación
6	4032932021	15/12/2021	26/01/2022	Registro - con preclasificación
7	4037552021	15/12/2021	26/01/2022	En trámite - Por asignación
8	4053822021	16/12/2021	27/01/2022	En trámite - Por asignación
9	4098752021	23/12/2021	20/01/2022	En trámite - Por asignación
10	4103942021	21/12/2021	1/02/2022	Registro - con preclasificación
11	4107142021	27/12/2021	7/02/2022	En trámite - Por asignación
12	4128342021	23/12/2021	3/02/2022	En trámite - Por asignación
13	4133582021	23/12/2021	20/01/2022	En trámite - Por asignación
14	4138052021	27/12/2021	7/02/2022	En trámite - Por asignación
15	4146052021	23/12/2021	10/02/2022	En trámite - Por asignación
16	4172102021	29/12/2021	9/02/2022	En trámite - Por asignación
17	4175942021	29/12/2021	9/02/2022	En trámite - Por asignación
18	4206702021	30/12/2021	10/02/2022	En trámite - Por asignación
19	4212222021	31/12/2021	11/02/2022	En trámite - Por asignación
20	4217902021	31/12/2021	11/02/2022	Registro - con preclasificación

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

5.5 Peticiones resueltas con gestión extemporánea

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", se evidenció tres (3) peticiones que fueron trasladadas por "no competencia", por fuera de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. Lo anterior, evidencia que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" no registra la extemporaneidad de respuesta de la petición cuando se presentan los casos de traslado por competencia. A continuación, se relacionan la referida petición:

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".								Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Vencimiento	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	Dependencia responsable de la respuesta
3685462021	Solicitud de Copia	12/11/2021	13/12/2021	14/12/2021	21	1	Solucionado - Por	2-2021-23613	1/12/2021	Dirección Distrital de

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".								Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Vencimiento	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	Dependencia responsable de la respuesta
							respuesta definitiva	2-2021-23909	7/12/2021	Inspección Vigilancia y Control.
2932602021	Consulta	15/09/2021	4/11/2021	29/09/2021	11	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-19289	28/09/2021	Dirección Distrital de Inspección Vigilancia y Control.
								2-2021-19318	28/09/2021	
2275482021	Solicitud de Acceso a la Información	28/07/2021	25/08/2021	17/08/2021	14	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-15979	13/08/2021	Dirección Distrital de Inspección Vigilancia y Control.
								2-2021-15679	10/08/2021	

Adicionalmente, el tipo de solución de las referidas peticiones relacionada en el Sistema Bogotá te Escucha, "solucionado – por respuesta definitiva", no corresponde a la gestión realizada por la dependencia responsable, razón por la cual es necesario definir estrategias que garanticen el registro correcto del tipo de solución dada a las peticiones.

5.6 Estado de las Peticiones que quedaron pendientes a 30 de junio de 2021

A continuación, se relacionan el estado actual de las veinticinco (25) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" antes del 1 de julio de 2021, y quedaron pendientes por resolver de acuerdo con el informe realizado por esta oficina, para el primer semestre de 2021.

No.	No. Radicado Bogotá te escucha	Fecha inicio términos	Fecha de Vencimiento	Estado de la Petición, corte 30 de junio de 2021	Estado de la petición final	Días de gestión	Días Vencimiento
1	1756742021	4/06/2021	21/07/2021	Por ampliar - por solicitud ampliación	Cerrado por desistimiento tácito	19	0
2	1764362021	10/06/2021	23/07/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	32	1
3	1799112021	16/06/2021	4/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	26	0
4	1809612021	10/06/2021	26/07/2021	Por ampliar -	Cerrado por	34	3

No.	No. Radicado "Bogotá te escucha"	Fecha inicio términos	Fecha de Vencimiento	Estado de la Petición - corte 30 de Junio de 2021	Estado de la petición final	Días de gestión	Días Vencimiento
				por solicitud ampliación	desistimiento tácito		
5	1817462021	11/06/2021	2/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	33	0
6	1827172021	17/06/2021	30/07/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	18	0
7	1829242021	17/06/2021	30/07/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	18	0
8	1842232021	25/06/2021	6/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	25	0
9	1842452021	16/06/2021	28/07/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	22	0
10	1852972021	1/07/2021	13/08/2021	En trámite - Por traslado	Cerrado - Por no competencia	1	0
11	1885412021	17/06/2021	30/07/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	17	0
12	1905352021	23/06/2021	12/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	21	0
13	1933232021	24/06/2021	13/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	7	0
14	1936152021	29/06/2021	10/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por traslado	26	0
15	1953042021	23/06/2021	5/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	27	0
16	1971282021	24/06/2021	23/07/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	6	0
17	1988642021	28/06/2021	9/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por traslado	4	0
18	2003452021	2/07/2021	23/08/2021	En trámite - Por traslado	Cerrado por desistimiento tácito	29	0
19	2011842021	1/07/2021	23/08/2021	En trámite - Por traslado	Cerrado - Por no competencia	1	0
20	2030782021	30/06/2021	12/08/2021	En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	25	0
21	2044092021	1/07/2021	23/08/2021	En trámite - Por traslado	Cerrado - Por no competencia	1	0
22	2049562021	2/07/2021	13/08/2021	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por respuesta	20	0

No.	No. Radicado "Bogotá te escucha"	Fecha inicio términos	Fecha de Vencimiento	Estado de la Petición: corte 30 de junio de 2021	Estado de la petición final	Días de gestión	Días Vencimiento
					definitiva		
23	2050492021	2/07/2021	13/08/2021	En trámite - Por traslado	Solucionado - Por respuesta definitiva	14	0
24	2052372021	1/07/2021	30/07/2021	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por traslado	1	0
25	2052942021	1/07/2021	30/07/2021	Registro - con preclasificación	Solucionado - Por traslado	1	0

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", de las peticiones que quedaron pendientes por resolver a 30 de junio de 2021, se evidenció que:

- Una (1) petición (1764362021) no fue atendida oportunamente dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, debido a que la respuesta definitiva remitida al peticionario se notificó con extemporaneidad a los días establecidos en la respuesta parcial.
- Una (1) petición (1809612021), registra gestión extemporánea, no obstante, revisado el oficio de respuesta al ciudadano a través del sistema SIGA, se evidenció que la solicitud de ampliación se presentó en términos.

6 Estrategias de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Jurídica Distrital en línea con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, desarrolló las siguientes acciones:

El proceso de atención a la ciudadanía gestionó las PQRS recibidas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Secretaría Jurídica Distrital, garantizando que éstas sean asignadas a las diferentes dependencias de la entidad, así como el traslado por no competencia a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha de aquellas que son competencias de las entidades distritales.

Por otra parte, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se ha dado continuidad a las acciones emprendidas en aras de que la Secretaría Jurídica Distrital de respuesta a las PQRS dentro de los términos de ley y que estas cumplan con los criterios de calidad y validez, así mismo para que se de un adecuado tratamiento del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

Finalmente, la Secretaría Jurídica Distrital cuenta con los siguientes canales de atención:

Canal Presencial

- SuperCADE – CAD módulos de servicio 29, 35 y 36.
- SUPERCAD – MANITAS, Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur
- Punto de radicación Carrera 8 N° 10 - 65

Canal Electrónico

- contactenos@secretariajuridica.gov.co
- notificacionesjudiciales@secretariajuridica.gov.co

Canal Virtual

- <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs>
- Formulario radicación PQRS y consulta de comunicaciones Web: <http://siga.bogotajuridica.gov.co/WebSigaPQR/#!/inicio>
- Canal de denuncias para posibles hechos de corrupción: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticon/>

Canal Telefónico

- Línea 195 y 3813000.

7. Conclusiones y Recomendaciones

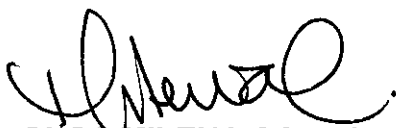
- De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el segundo semestre de 2021 la Secretaría Jurídica Distrital tramitó las peticiones recibidas con un 99.33% de cumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad. El restante 0.67% corresponde a tres (3) peticiones que fueron trasladadas por competencia por fuera de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, las cuales se asignaron a la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control.

Se sugiere que las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía evalúen las causas que están originando el presunto incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad.

Adicionalmente, en las referidas peticiones se registró como tipo de solución “solucionado – por respuesta definitiva”, la cual no se encuentra acorde, al traslado por competencia realizado. Se recomienda concientizar

a los gestores de las dependencias, con el fin de que la información de gestión realizada sea registrada de forma correcta.

- De las peticiones pendientes por resolver, en el informe emitido por esta oficina con fecha de corte 30 de junio de 2021, se evidenció que una (1) petición no fue atendida oportunamente dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, debido a que la respuesta definitiva remitida al peticionario se notificó con extemporaneidad a los días establecidos en la respuesta parcial.
- Se observó que la secretaría Jurídica viene dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 197 de 2014, respecto a los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- De acuerdo con comunicación No. 1-2022-1370, en donde la Veeduría Distrital informa la asistencia a las reuniones programadas con ocasión a la Red Distrital de Quejas y Reclamos realizadas durante el II semestre de 2021, se recomienda continuar con la participación en la totalidad de reuniones convocadas por dicha entidad. Igualmente se sugiere tener en cuenta lo establecido en dicha comunicación en lo referente al informe mensual de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por la SJD.



OLGA MILENA CORZO ESTEPA
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Carolina Lozano Ardila – Profesional Especializado
Mabel Cristina Melo Moreno – Contratista
Revisó: Olga Milena Corzo Estepa. – jefe OCI
Aprobó: Olga Milena Corzo Estepa – jefe OCI