

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300

Para: WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL MAGDA MERCEDES ARÉVALO ROJAS DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA DIANA PAOLA GOMEZ PEÑA DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

De: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2022

Referenciado(s)

N/A

Respetado doctor Mendieta:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2022 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de manera atenta remito el Informe de Seguimiento de Atención al Ciudadano sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al primer semestre de 2022.

Este informa se da a conocer al señor Secretario en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 648 de 2017 – Artículo 16 “*Adiciónese el Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: (...) Parágrafo 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera*”.

Así mismo este seguimiento se remite a la Dirección de Gestión Corporativa y a la Dirección de Distrital de Asuntos Disciplinarios, para los fines pertinentes.

Atentamente,

CAROLINA LOZANO ARDILA

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Página Número 1 de 2 – Documento Electrónico

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



CO21/962806



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

2311520-FT-018 Versión 03

Proyectó: ZULMA YANET GOMEZ PERALES-OFICINA DE CONTROL INTERNO
Revisó: CAROLINA LOZANO ARDILA-OFICINA DE CONTROL INTERNO |
Aprobó: CAROLINA LOZANO ARDILA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página Número 2 de 2 – Documento Electrónico

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



CO21/962806



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: ENERO – JUNIO 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., julio 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 enero al 30 de junio de 2022, 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 asignadas a 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 artículo 5 del Decreto 491 de 2020, modificó los términos de respuesta a las PQRS¹. Por otro lado, la ley 2207 de 2022 derogó los términos establecidos en el citado decreto. Teniendo en cuenta lo anterior, para efectos del análisis de las PQRS asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital durante el primer semestre de 2022, se tendrá en cuenta los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 de las peticiones asignadas hasta el 17 de mayo de 2022 y a partir del 18 de mayo los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

¹ 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 primer semestre de 2022, 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 – Américas 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

NORMA	OBJETO
	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".
Ley 2207 de 2022	Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020. Artículo 2. Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.
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".

NORMA	OBJETO
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 vigente a continuación se relacionan los términos establecidos para las distintas modalidades de peticiones en el marco de la ley 1755 de 2015, Decreto Nacional 491 del 2020 y Ley 2207 de 2022:

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022	Término para resolución según artículo 5 Decreto 491 de 2020
		(días)	(días)
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 quince (15) días siguientes a su recepción.	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022	Término para resolución según artículo 5 Decreto 491 de 2020
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 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 diez (10) días siguientes a su recepción.	Dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
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 (30) días siguientes a su recepción.	Dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Fuente: Elaboración propia con base en el Decreto 491 de 2020 y la Ley 1755 de 2015

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 remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así

Página 6 de 20

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 3-2022-4644 del 12 de julio 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 enero 1 a junio 30 de 2022.

5. Resultado del Seguimiento

5.1 Estado PQRSD, primer semestre 2022

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el primer semestre de 2022 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 575 peticiones, desagregadas como se muestra a continuación:

Tipo de petición	Totales por tipo	Porcentaje	Promedio tiempo respuesta (días de gestión)
Consulta	59	10.26%	10.68
Denuncia por actos de corrupción	21	3.65%	6.24
Derecho de petición de interés general	91	15.83%	14.98
Derecho de petición de interés particular	235	40.87%	7.12
Felicitación	2	0.35%	12.00
Queja	52	9.04%	4.21
Reclamo	77	13.39%	5.42
Solicitud de acceso a la información	25	4.35%	5.28
Solicitud de copia	11	1.91%	5.09
Sugerencia	2	0.35%	11.5
TOTAL	575	100%	8.25

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 40.87%, estos aumentaron con respecto al segundo semestre de 2021 en 39 peticiones, pasando de 196 a 235.
- En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general que representan al 15.83% del total de peticiones, presentando un aumento de 26 peticiones, pasando de 65 a 91.
- Los reclamos representan el 13.39%, estos aumentaron con respecto al segundo semestre de 2021, en 57 peticiones, pasando de 20 a 77.
- Las consultas corresponden al 10.26% del total de peticiones, presentando una disminución de 3 solicitudes, pasando de 62 a 59.
- Las quejas representan el 9.04%, estas aumentaron con respecto al segundo semestre de 2021 en 23 peticiones, pasando de 29 a 52.
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 4.35%, estas disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2021 en 5 peticiones, pasando de 30 a 25.

Del total de agregados se observó un aumento de solicitudes de 125 peticiones, pasando de 450 en el segundo semestre de 2021 a 575 en el primer semestre de 2022. Así mismo se observó que el tiempo promedio de respuesta aumentó en 2.99 días, pasando de 5.26 días en el segundo semestre de 2021 a 8.25 días en el primer semestre de 2022, los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y 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 primer semestre de 2022 se recibieron veintiún (21) 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 3-2022-4853 de fecha 18 de julio de 2022 se evidenció la gestión de catorce (14) 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".								Gestión Realizada DDAD		Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).	
	Número Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización	Fecha de Cierre	Días Gestión	Días Venc.	Tipo de solución	3-2022-4853	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	
1	1264902022	5/04/2022	18/05/2022	28/04/2022	7/05/2022	16	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se expidió auto inhibitorio 13-07-2022	N/A	N/A	
2	1353712022	5/04/2022	18/05/2022	22/04/2022	3/06/2022	12	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaria Distrital De Gobierno	2-2022-5864 y 2-2022-5865	22/04/2022	
3	1370592022	7/04/2022	20/05/2022	28/04/2022	13/05/2022	14	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se expidió auto inhibitorio 13-07-2022	N/A	N/A	
4	143182022	21/01/2022	3/03/2022	9/02/2022	9/02/2022	14	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se da respuesta mediante radicado 2-2022-1480 del 08-02-2022	2-2022-1480	8/04/2022	
5	1566272022	22/04/2022	3/06/2022	21/04/2022	16/05/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaria Distrital De Gobierno.	N/A	N/A	
6	1570312022	22/04/2022	3/06/2022	22/04/2022	22/04/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Personería De Bogotá	N/A	N/A	

No.	Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".								Gestión Realizada DDAD	Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).	
7	175492022	8/02/2022	22/03/2022	9/02/2022	17/02/2022	2	0	Cerrado - Por no competencia	Se realizó cierre por no competencia, teniendo en cuenta que revisado el sistema Bogotá te escucha la petición se escaló a la Secretaría de Movilidad y a la secretaria Distrital de Salud.	N/A	N/A
8	1791912022	9/05/2022	21/06/2022	13/05/2022	13/05/2022	5	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se expidió auto remisión por competencia 02-06-2022	N/A	N/A
9	2043922022	25/05/2022	15/06/2022	27/05/2022	28/06/2022	3	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada a la OCID de la Subred Integrada de servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	N/A	N/A
10	2178382022	8/06/2022	30/06/2022	21/06/2022	21/06/2022	9	0	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia a la Procuraduría General de la Nación mediante radicado 2-2022-11001 y 2-2022-11002	2-2022-11001 y 2-2022-1102	16/06/2022
11	2406272022	29/06/2022	21/07/2022			2	0	En trámite - Por asignación	Se expidió auto inhibitorio 13-07-2022	N/A	N/A
12	521752022	14/02/2022	28/03/2022	16/02/2022	16/02/2022	3	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia al Consejo Superior de la Judicatura	2-2022-1931	16/02/2022
13	761962022	1/03/2022	12/04/2022	5/04/2022	1/06/2022	25	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada mediante oficio 2-2022- 4734 al IDPAC mediante radicado 2-2022-4734 del 31-03-2022	2-2022-4734	31/03/2022
14	821952022	4/03/2022	19/04/2022	7/03/2022	6/04/2022	2	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Distrital Bogotá te escucha	N/A	N/A

Fuente: Tabla construida con base en la información suministrada por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.

Adicionalmente, se evidenció gestión por parte de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, en el Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha de las siguientes (7) peticiones:

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".									
No.	Número Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización	Fecha de Cierre	Días Gestión	Días Venc.	Tipo de solución	Gestión
1	143022022	18/01/2022	28/02/2022 23:59	25/01/2022	25/01/2022	6	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Auto 046 Exp 619 Inhibitorio del 28 de febrero de 2022
2	167862022	19/01/2022	1/03/2022 23:59	20/01/2022		2	0	Solucionado - Por traslado	Traslado por competencia a la OCID del IDU
3	230192022	24/01/2022	4/03/2022 23:59	3/02/2022	3/02/2022	9	0	Solucionado - Por traslado	Traslado por competencia a la superintendencia de Industria y Comercio Mediante Radicado 2-2022-1172 del 02/02/2022
4	304562022	28/01/2022	10/03/2022 23:59	30/01/2022	1/03/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Traslado por Competencia a la Secretaria Distrital de Gobierno.
5	342322022	1/02/2022	14/03/2022 23:59	2/02/2022	24/02/2022	2	0	Solucionado - Por traslado	Traslado por Competencia a la Secretaria Distrital de Movilidad y Transmilenio
6	4168632021	6/01/2022	17/02/2022 23:59	5/01/2022	13/01/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Traslado por Competencia a la Secretaria Distrital de Movilidad
7	4204982021	6/01/2022	17/02/2022 23:59	5/01/2022	7/01/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Traslado por Competencia a la Secretaria Distrital de Movilidad

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

Se recomienda que la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios reporte a la Oficina de Control Interno, la gestión realizada a las peticiones con estado "denuncias de actos de corrupción", teniendo en cuenta que en el memorando 3-2022-4853 de fecha 18 de julio de 2022, no se relacionaron las siete (7) peticiones de las cuales se observó gestión en el aplicativo mencionado.

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

SOLUCION	DEFINICIÓN*	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA Y/O SITUACION ACTUAL PROMEDIO
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.	10	1,74%	1,20
CERRADO - POR NO COMPETENCIA	Cierre generado al determinar que la entidad no tiene competencia y la petición se encuentra asignada a la entidad competente.	38	6,61%	2,08
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.	6	1,04%	140,00
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.	4	0,70%	16,75
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 Desistimiento, el sistema genera un cierre automático con este estado.	5	0,87%	23,60
SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Al generar el evento Respuesta Definitiva, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	225	39,13%	10,16
SOLUCIONADO - POR TRASLADO	Al generar el evento Trasladar, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	251	43,65%	4,13
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	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 funcionando que debe atender la petición	29	5,04%	7,27
EN TRAMITE - POR RESPUESTA PARCIAL	Al generar el evento Respuesta Parcial, el sistema genera este estado y estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario que debe atender la petición.	1	0,17%	1,00

SOLUCION	DEFINICIÓN*	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA Y/O SITUACION ACTUAL PROMEDIO
EN TRAMITE - POR TRASLADO	Al generar el evento Trasladar, el sistema genera este estado en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que debe atender la petición	1	0,17%	1,00
REGISTRO - CON PRECLASIFICACIÓN	Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.	5	0,87%	3,60
TOTAL		575	100%	19

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

*Definición descrita con base en lo establecido en la Guía Básica para Registro de Peticionario y Petición, Disponible en: https://acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Menu_Transparencia/archivos/18_01_19/Guia_basica_para_registro_de_peticionario.pdf

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 93.74% de las peticiones (539). El restante 6.26% (36) se encontraron con corte 30 de junio de 2022 en trámite por asignación, por respuesta parcial, por traslado y por registro con preclasificación. De acuerdo al tiempo promedio mencionado anteriormente, se observó que la gestión se realizó dentro de los términos de respuesta de acuerdo con la normatividad.

- El 39.23% (225) fueron solucionadas por respuesta definitiva.
- El 43.65% (251) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.
- El 6.61% (38) fueron cerradas por no competencia.
- El 1.74% (10) fue cancelada por no petición.

Es de aclarar que respecto al promedio de tiempo de respuesta de las peticiones "Cerradas – por respuesta consolidada", el cual asciende a 140 días, se encuentra incluida la petición 322892019 la cual fue contestada de manera oportuna ya que registró ingreso en el sistema Bogotá te Escucha el 18/02/2019 y fue respondida 04/03/2019 mediante comunicado 2-2019-2413. Sin embargo, se observó que dicha petición fue cerrada en el sistema hasta el 05/05/2022, presentando una debilidad en el manejo del aplicativo. Lo anterior de acuerdo a lo argumentado en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas V3 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el cual refiere: "(...) Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta."

Por otro lado, de acuerdo al memorando 3-2022-4644, la Dirección de Gestión Corporativa, informó que cinco (5) peticiones (269572022, 937162022, 559122022, 1887102022 y 2013222022) fueron solucionadas por “desistimiento tácito”, situación que se sustenta mediante los respectivos actos administrativos.

Adicionalmente, se aportaron tres (3) actos administrativos que decretan el desistimiento tácito y cierre de las peticiones No. 1133632022, 1591002022 y 1933662022 mediante resoluciones 144, 172 y 210 de 2022 respectivamente. Al realizar cruce de dichas peticiones con el estado de la petición registrado en el sistema Bogotá te Escucha, se observó que dichas peticiones fueron cerradas con estado de la petición “Cerrado - Sin recurso de reposición”.

5.4 (*) Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan treinta y seis (36) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte 30 de junio de 2022, las cuales se observaron pendientes de respuesta, dentro de los términos establecidos en la normatividad existente.

No.	No. Radicado “Bogotá te escucha”	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Estado de la petición; corte 30-06-2022
1	1909962022	Consulta	18/05/2022	11/07/2022	En trámite - Por asignación
2	2110012022	Consulta	1/06/2022	15/07/2022	En trámite - Por asignación
3	2139242022	Consulta	3/06/2022	19/07/2022	En trámite - Por asignación
4	2218582022	Consulta	10/06/2022	27/07/2022	En trámite - Por asignación
5	2230162022	Derecho de Petición de Interés particular	10/06/2022	5/07/2022	En trámite - Por asignación
6	2268492022	Derecho de Petición de Interés particular	15/06/2022	8/07/2022	En trámite - Por asignación
7	2282612022	Derecho de Petición de Interés particular	21/06/2022	13/07/2022	En trámite - Por asignación
8	2290152022	Derecho de Petición de Interés particular	16/06/2022	11/07/2022	Registro - con preclasificación
9	2294812022	Derecho de Petición de Interés particular	16/06/2022	11/07/2022	En trámite - Por asignación
10	2295782022	Derecho de Petición de Interés particular	16/06/2022	11/07/2022	En trámite - Por asignación
11	2302792022	Derecho de Petición de Interés particular	17/06/2022	12/07/2022	En trámite - Por asignación
12	2303752022	Derecho de Petición de Interés particular	24/06/2022	18/07/2022	En trámite - Por asignación
13	2307482022	Consulta	17/06/2022	3/08/2022	En trámite - Por asignación
14	2312562022	Consulta	29/06/2022	11/08/2022	En trámite - Por asignación
15	2315682022	Derecho de Petición de Interés particular	23/06/2022	15/07/2022	En trámite - Por asignación
16	2317262022	Derecho de Petición de Interés particular	17/06/2022	12/07/2022	En trámite - Por asignación
17	2319402022	Derecho de Petición de Interés particular	21/06/2022	13/07/2022	En trámite - Por asignación
18	2333332022	Solicitud de Acceso a la Información	22/06/2022	7/07/2022	En trámite - Por asignación
19	2335052022	Solicitud de copia	22/06/2022	7/07/2022	En trámite - Por asignación
20	2335112022	Derecho de Petición de interés Particular	22/06/2022	14/07/2022	Registro - con preclasificación
21	2352072022	Derecho de Petición de interés particular	23/06/2022	15/07/2022	En trámite - Por asignación
22	2355602022	Derecho de Petición de interés particular	23/06/2022	22/07/2022	En trámite - Por respuesta parcial
23	2357172022	Derecho de Petición de interés particular	28/06/2022	19/07/2022	En trámite - Por asignación
24	2357412022	Derecho de Petición de interés particular	28/06/2022	19/07/2022	En trámite - Por asignación

No.	No. Radicado "Bogotá te escucha"	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Estado de la petición; corte 30-06-2022
25	2359612022	Solicitud de copia	29/06/2022	13/07/2022	En trámite - Por asignación
26	2375172022	Consulta	24/06/2022	9/08/2022	En trámite - Por asignación
27	2385822022	Derecho de Petición de interés particular	28/06/2022	19/07/2022	En trámite - Por asignación
28	2397332022	Derecho de Petición de interés general	29/06/2022	21/07/2022	En trámite - Por asignación
29	2404272022	Solicitud de acceso a la información	28/06/2022	12/07/2022	En trámite - Por asignación
30	2406272022	Denuncia por actos de corrupción	29/06/2022	21/07/2022	En trámite - Por asignación
31	2414672022	Solicitud de acceso a la información	1/07/2022	15/07/2022	En trámite - Por traslado
32	2421592022	Derecho de petición de interés particular	30/06/2022	22/07/2022	En trámite - Por asignación
33	2437172022	Derecho de Petición de interés particular	30/06/2022	22/07/2022	En trámite - Por asignación
34	2444312022	Derecho de Petición de interés general	1/07/2022	25/07/2022	Registro - con preclasificación
35	2450652022	Derecho de Petición de interés particular	1/07/2022	25/07/2022	Registro - con preclasificación
36	2453902022	Derecho de Petición de interés general	1/07/2022	25/07/2022	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 una (1) petición que fue contestada, por fuera de los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. 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
4103942021	RECLAMO	21/12/2021	21/12/2021	4/02/2022	33	3	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2022-1256	3/02/2022	Dirección Distrital de Política Jurídica

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

Por otro lado, se realizó revisión de las peticiones que fueron trasladadas por competencia y que presentaron fecha de asignación a partir del 18 de mayo (Ley 2207 de 2022), evidenciando cinco (5) peticiones que fueron solucionadas por traslado, sin tener en cuenta 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 las referidas peticiones:

No.	Número petición	Estado de la petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Días gestión	Fecha fin actividad
1	1422512022	Solucionado - Por traslado	7/06/2022	22/04/2022	32	7/06/2022
2	1911312022	Solucionado - Por traslado	19/05/2022	19/05/2022	8	31/05/2022
3	2001992022	Solucionado - Por traslado	27/05/2022	26/05/2022	8	7/06/2022
4	2003562022	Solucionado - Por traslado	23/05/2022	20/05/2022	12	7/06/2022
5	2178382022	Solucionado - Por traslado	8/06/2022	8/06/2022	9	21/06/2022

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

Respecto a la petición 2178382022, se evidenció que se dio traslado y notificación al peticionario de dicho traslado el 16/06/2022, mediante comunicados 2-2022-1101 y 2-2022-1102, registrando seis (6) días de gestión y un (1) día de extemporaneidad, de acuerdo a la fecha de asignación y términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. Dicha extemporaneidad no concuerda con los días de gestión registrados en el Sistema Bogotá te escucha, los cuales ascienden a nueve (9) días. Lo anterior se debe a que el traslado se realizó el 16/06/2022 y el trámite de la petición en el sistema se finalizó el 21/06/2022. Por lo tanto, se recomienda que para el cierre se tenga presente el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas V3 de la Secretaria General de la alcaldía Mayor de Bogotá el cual refiere: "(...) Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta."

5.6 Estado de las Peticiones que quedaron pendientes a 31 de diciembre de 2021

A continuación, se relacionan el estado actual de las veinte (20) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" con corte a 31 de diciembre de 2021, y quedaron pendientes por resolver de acuerdo con el informe realizado por esta oficina, para el segundo semestre de 2021.

No.	Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Días gestión	Días vencimiento	Fecha fin actividad
1	3808662021	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	24/11/2021	13/01/2022	28	0	11/01/2022
2	3856542021	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solucionado - Por respuesta definitiva	1/12/2021	24/02/2022	2	0	14/01/2022

Página 16 de 20

No.	Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Días gestión	Días vencimiento	Fecha fin actividad
3	3869062021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por traslado	10/12/2021	21/01/2022	18	0	19/01/2022
4	3889332021	QUEJA	Solucionado - Por respuesta definitiva	2/12/2021	24/02/2022	3	0	17/01/2022
5	3995152021	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	13/12/2021	31/01/2022	20	0	27/01/2022
6	4032932021	RECLAMO	Solucionado - Por respuesta definitiva	15/12/2021	26/01/2022	26	0	25/01/2022
7	4037552021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	15/12/2021	26/01/2022	25	0	24/01/2022
8	4053822021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	16/12/2021	27/01/2022	26	0	25/01/2022
9	4098752021	SOLICITUD DE COPIA	Solucionado - Por respuesta definitiva	23/12/2021	15/02/2022	19	0	21/01/2022
10	4103942021	RECLAMO	Solucionado - Por respuesta definitiva	21/12/2021	1/02/2022	33	3	31/01/2022
11	4107142021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por traslado	27/12/2021	7/02/2022	7	0	4/02/2022
12	4128342021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por traslado	23/12/2021	3/02/2022	9	0	1/02/2022
13	4133582021	SOLICITUD DE COPIA	Solucionado - Por traslado	23/12/2021	20/01/2022	9	0	18/01/2022
14	4138052021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2021	7/02/2022	8	0	4/02/2022
15	4146052021	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	23/12/2021	10/02/2022	19	0	8/02/2022
16	4172102021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/12/2021	9/02/2022	11	0	8/02/2022
17	4175942021	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/12/2021	9/02/2022	19	0	8/02/2022
18	4206702021	RECLAMO	Solucionado - Por respuesta definitiva	30/12/2021	10/02/2022	4	0	9/02/2022
19	4212222021	RECLAMO	Solucionado - Por respuesta definitiva	31/12/2021	11/02/2022	2	0	10/02/2022
20	4217902021	QUEJA	Solucionado - Por traslado	31/12/2021	11/02/2022	2	0	3/01/2022

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

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 fueron atendidas en los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

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 gestiona de forma oportuna las PQRS recibidas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Secretaría Jurídica Distrital y garantiza el traslado de aquellas que son de competencia de la Secretaría a las diferentes dependencias que la conforman, así como el traslado por no competencia a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha de aquellas que son competencia de las entidades distritales.

Así mismo, durante el primer semestre de la vigencia 2022 desde el proceso en mención se han llevado a cabo actividades tendientes a garantizar que se dé respuesta a las peticiones dentro de los términos de Ley, entre dichas actividades se destacan piezas comunicaciones en donde se recuerdan los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones, seguimiento semanal de las peticiones próximas a vencerse remitido a los directores y gestores de Bogotá te Escucha, socialización a los directores de las dependencias del Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas remitido por la Secretaria General, convocatoria y gestión en la inscripción de los gestores de Bogotá te Escucha en las capacitaciones funcionales que sobre el manejo del Bogotá te Escucha realiza la Secretaría General y reuniones de sensibilización y casuística con los gestores de 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 – AMERICAS, Carrera 86 #43-55 sur Módulos 10 y 11
- 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/registrarPeticion/>

Canal Telefónico

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



- Línea 195
- 3813000 Ext. 1742

7. Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el primer semestre de 2022 la Secretaría Jurídica Distrital tramitó las peticiones recibidas en un 93.74%. El restante 6.26% (36), se encontraron con corte 30 de junio de 2022 en trámite por asignación, por respuesta parcial, por traslado y por registro con preclasificación, dentro de los términos de respuesta de acuerdo con la normatividad, teniendo en cuenta el tiempo promedio, establecido por cada modalidad.

Se evidenció debilidades en el manejo del sistema ya que no se tuvo en cuenta lo establecido en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas V3 de la Secretaria General de la alcaldía Mayor de Bogotá el cual refiere: “(...) *Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.*”. Lo anterior, corresponde a que la petición 322892019 fue contestada de manera oportuna, el 04/03/2019 mediante comunicado 2-2019-2413, y cerrada en el sistema el 05/05/2022 y en la petición 2178382022, la cual se dio traslado y notificación al peticionario de dicho traslado el 16/06/2022, registrando seis (6) días de gestión, lo cual no concuerda con los nueve (9) días de gestión registrados en el Sistema Bogotá te escucha.

De las peticiones anteriormente relacionadas se evidenció una (1) petición que fue contestada, por fuera de los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 (4103942021).

Adicionalmente, se observó que cinco (5) peticiones fueron solucionadas por traslado, sin tener en cuenta los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 (1422512022, 1911312022, 2001992022, 2003562022 y 2178382022).

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.

- Por otro lado, de las peticiones pendientes por resolver, en el informe emitido por esta oficina con fecha de corte 31 de diciembre de 2021, se evidenció que las veinte (20) peticiones fueron atendidas oportunamente dentro de los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.
- 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.

(Original Firmado)

CAROLINA LOZANO ARDILA

Jefe Oficina Control Interno (E)

Proyectó: Zulma Yanet Gómez Perales –Contratista /Carolina Lozano Ardila

Revisó/ Aprobó: Carolina Lozano Ardila. – jefe OCI (E)