



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

### DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

#### INFORME MENSUAL DE PQRS Diciembre de 2018

BOGOTÁ, D.C

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

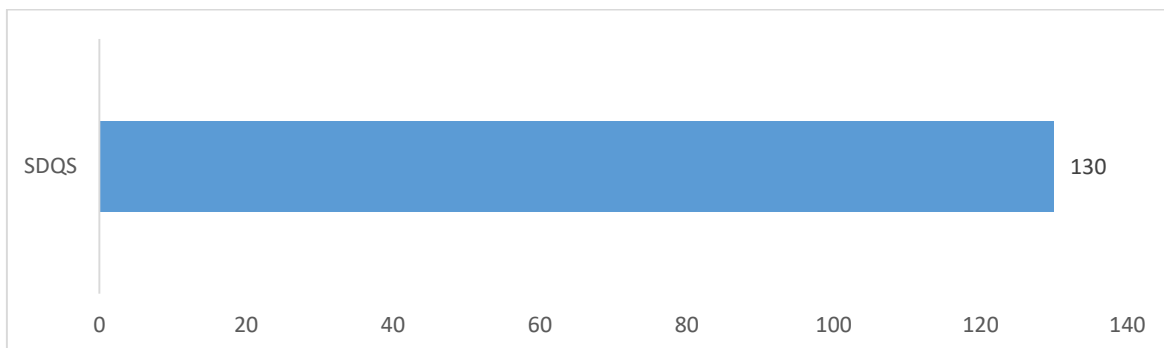
Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



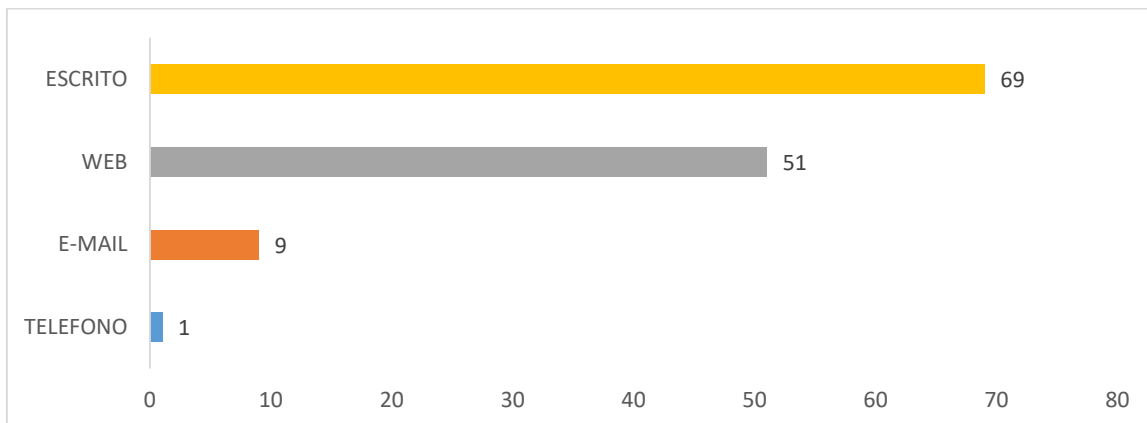
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



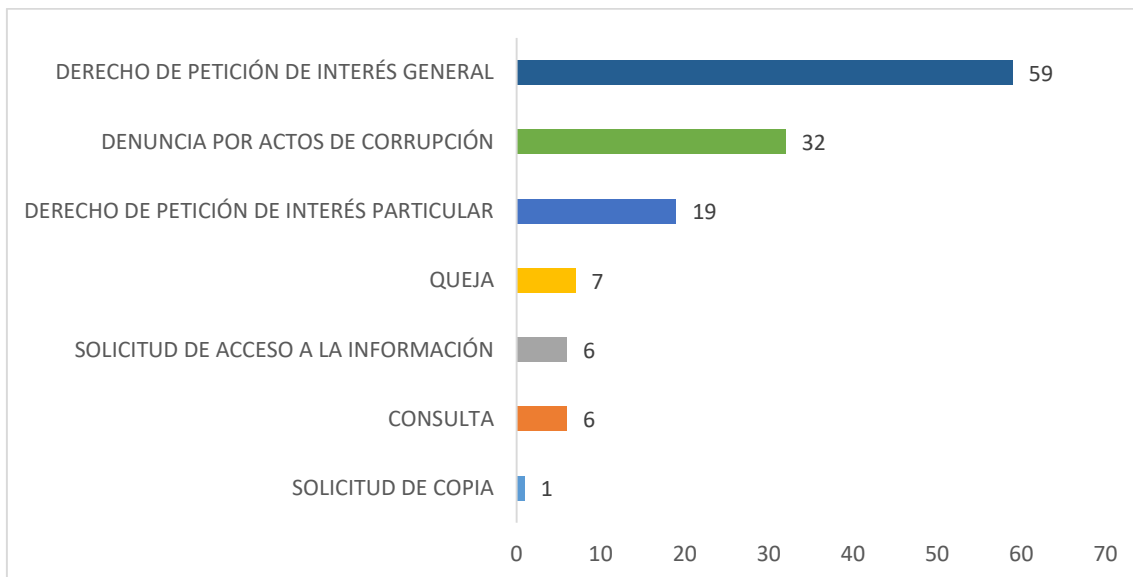
Durante el mes de diciembre de 2018, se recibieron 130 peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá, Te Escucha, que incluyen las PQRS recibidas a través del Sistema Propio de Correspondencia –SIGA-; el cual se encuentra articulado y en permanente actualización con el SDQS.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



A diferencia de los meses anteriores, el canal más utilizado para interponer peticiones a la Secretaría Jurídica, fue el **escrito** con un 53%, seguido del **Web** con un 51%, **correo electrónico** 9% y **telefónico** 1%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Las tipologías indican también un cambio durante el mes de diciembre de 2018; siendo el Derecho de Petición de Interés General el más utilizado por la ciudadanía con un 46%; seguido de las denuncias por posibles actos de corrupción con un 24%; el derecho de petición de interés particular con un 15%, las Quejas con un 8%; solicitudes de acceso a la información pública y consultas con un 5% y solicitudes de copia con un 2%

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| Subtema                                              | Total      | %           |
|------------------------------------------------------|------------|-------------|
| (en blanco)                                          | 55         | 42%         |
| Traslado a Entidades Distritales                     | 52         | 40%         |
| Asesoría a Entidades sin Ánimo de Lucro              | 11         | 8%          |
| Gerencia Corporativa                                 | 5          | 4%          |
| Representación Judicial y Extrajudicial del Distrito | 3          | 2%          |
| <b>Total 5 subtemas</b>                              | <b>126</b> | <b>97%</b>  |
| <b>Otros subtemas</b>                                | <b>4</b>   | <b>3%</b>   |
| <b>Total general</b>                                 | <b>130</b> | <b>100%</b> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| ENTIDAD Y/O DEPENDENCIA                   | TOTAL     | %           |
|-------------------------------------------|-----------|-------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO                    | 12        | 39%         |
| (casilla en blanco)                       | 10        | 32%         |
| POLICIA METROPOLITANA                     | 3         | 10%         |
| SECRETARIA MOVILIDAD                      | 3         | 10%         |
| TRANSMILENIO                              | 3         | 10%         |
| <b>Total de Traslados por competencia</b> | <b>31</b> | <b>100%</b> |

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

| Dependencia y/o Entidad                                                                 | Total Requerimientos Recibidos periodo actual | Total Requerimientos cerrados periodo actual |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Dirección de Gestión Corporativa                                                        | 87                                            | 7                                            |
| Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios                                           | 32                                            | 5                                            |
| Dirección Distrital de defensa judicial y daño Antijurídico                             | 3                                             | 0                                            |
| Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro | 8                                             | 0                                            |
| <b>Total</b>                                                                            | <b>130</b>                                    | <b>12</b>                                    |

| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD                                                                 | Total Requerimientos Pendientes de Periodo Anterior | Total Requerimientos Cerrados de Periodo Anterior | %           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------|
| Dirección de Gestión Corporativa                                                        | 7                                                   | 6                                                 | 40%         |
| Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de lucro | 6                                                   | 3                                                 | 20%         |
| Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios                                           | 3                                                   | 3                                                 | 20%         |
| Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico                             | 3                                                   | 2                                                 | 13%         |
| Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica (estudios)                       | 2                                                   | 1                                                 | 7%          |
| <b>Total</b>                                                                            | <b>21</b>                                           | <b>15</b>                                         | <b>100%</b> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA                                                                             | Consulta  | Denuncia por actos de corrupción | Derecho de petición de interés general | Derecho de petición de interés particular | Queja     | Reclamo   | Solicitud de acceso a la información | Solicitud de copia |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|-----------|--------------------------------------|--------------------|
| <b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>                                                | <b>30</b> | <b>15</b>                        | <b>15</b>                              | <b>15</b>                                 | <b>15</b> | <b>10</b> | <b>15</b>                            | <b>15</b>          |
| Dirección de Gestión Corporativa                                                        | 3         |                                  | 2                                      | 2                                         | 6         | 2         | 1                                    |                    |
| Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios                                           |           | 6                                | 6                                      |                                           | 10        |           |                                      |                    |
| Dirección Distrital de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico              |           |                                  | 8                                      | 6                                         | 6         |           |                                      |                    |
| Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos                                    | 12        |                                  | 7                                      | 6                                         |           |           |                                      |                    |
| Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro | 6         | 13                               | 2                                      | 6                                         | 2         |           | 2                                    | 10                 |
| Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica                                  | 6         |                                  |                                        | 4                                         |           |           |                                      |                    |
| Subsecretaría Jurídica                                                                  | 5         |                                  |                                        | 4                                         |           |           |                                      |                    |
| Promedio Tipología                                                                      | <b>6</b>  | <b>6</b>                         | <b>4</b>                               | <b>3</b>                                  | <b>4</b>  | <b>2</b>  | <b>2</b>                             | <b>10</b>          |
| Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)                                 | <b>0</b>  | <b>0</b>                         | <b>0</b>                               | <b>0</b>                                  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>                             | <b>0</b>           |

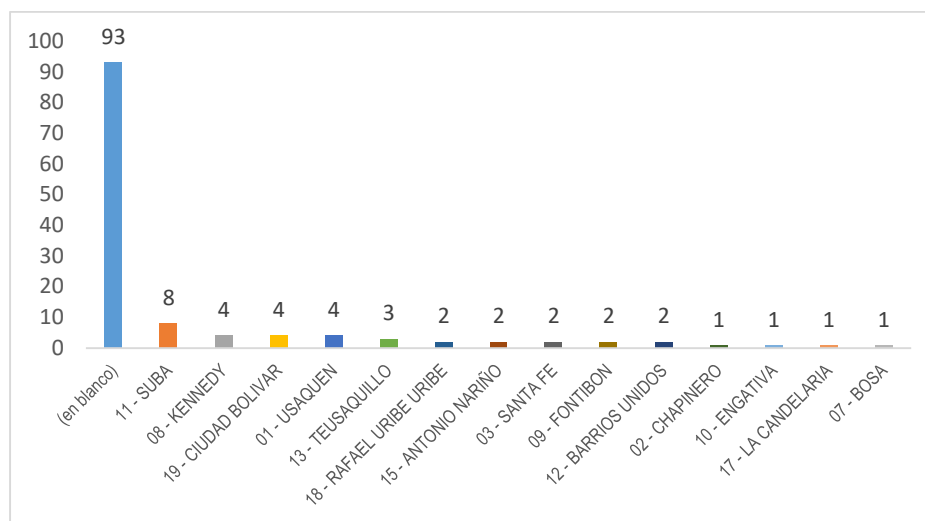
## 9. SUBSISTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

Durante el mes de diciembre de 2018, se recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá, Te Escucha”, una petición referenciada como Veeduría Ciudadana, con el radicado SDQS No. 3024682018

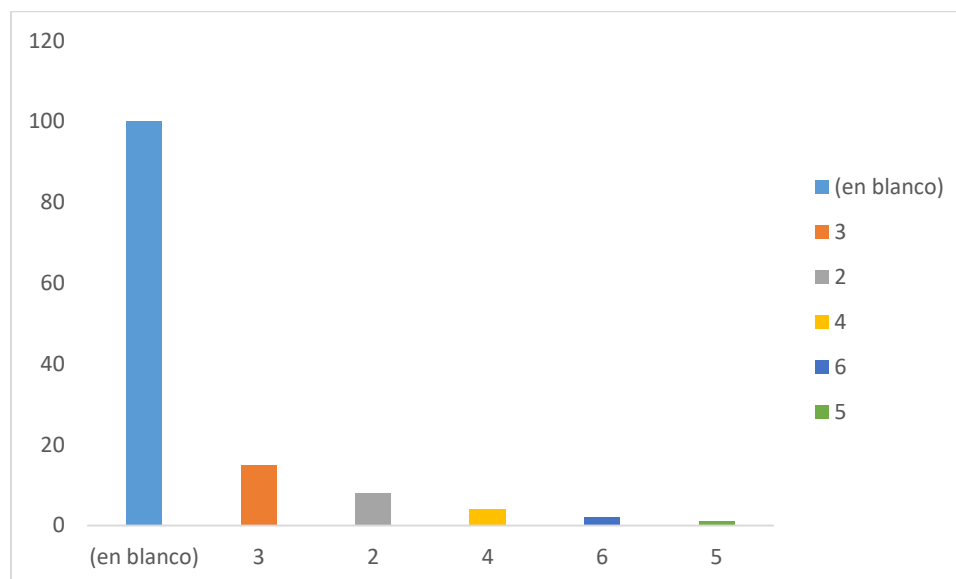


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

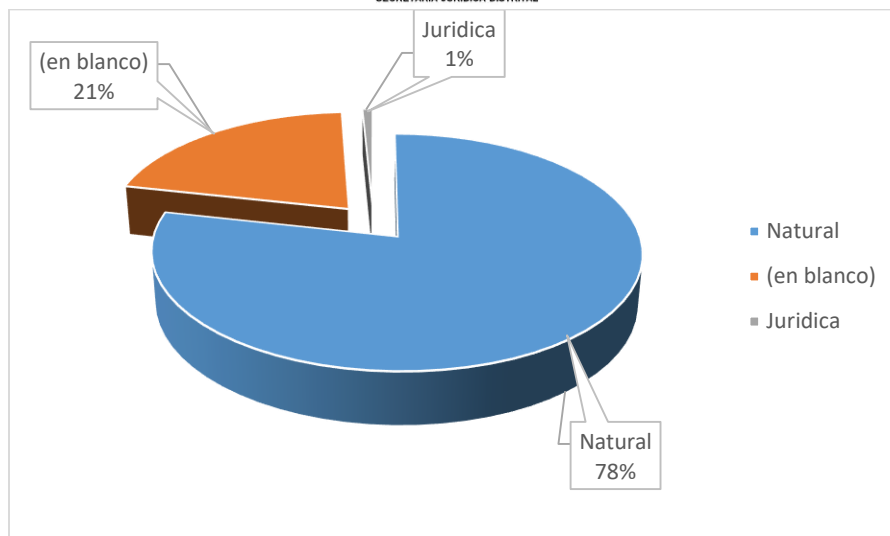


## 11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL



## 12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

| Nombre peticionario | No.        | Total       |
|---------------------|------------|-------------|
| Anónimo             | 27         | 21%         |
| Identificación      | 103        | 79%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>130</b> | <b>100%</b> |

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Secretaría Jurídica a pesar de su reciente creación dispuso de todos los recursos para asegurar la correcta gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas; mantuvo la comunicación permanente con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para mantener articulados el SDQS y el Sistema de Correspondencia de la Entidad, aún a pesar de las optimizaciones de las que fue objeto del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Para el 2019, se ha propuesto garantizar la coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, socializar todos aquellos documentos que se realizaron con la Veeduría Distrital, durante la vigencia 2018 y adoptar el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS