



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

### DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

#### INFORME MENSUAL DE PQRS Enero de 2019

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

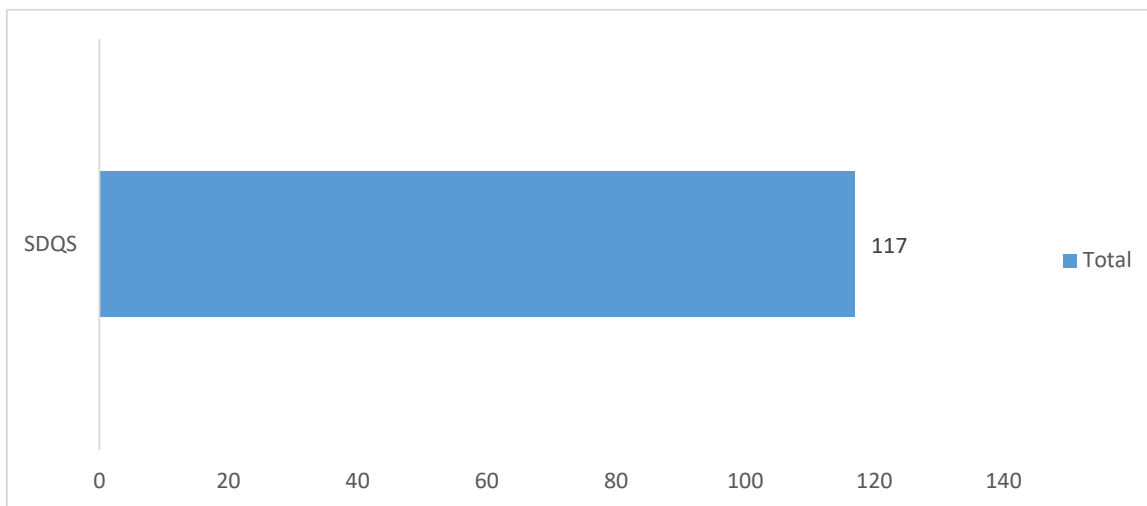
**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

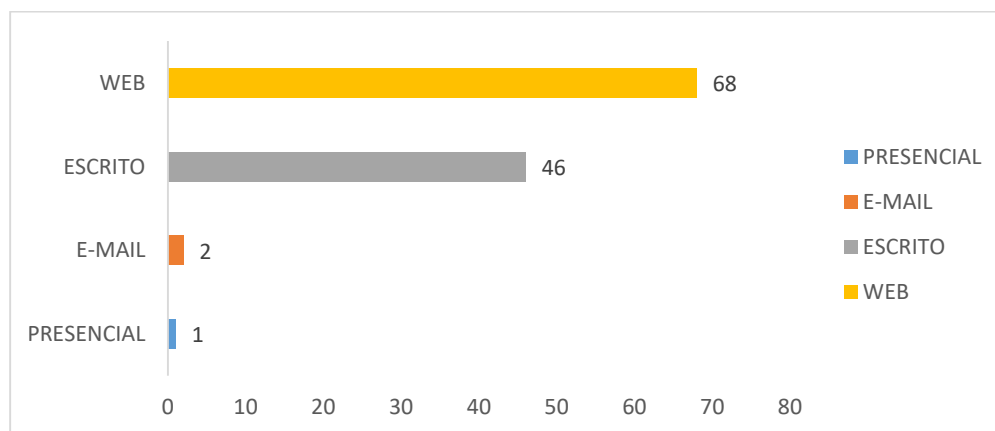
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 1. PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



Durante el mes de enero de 2019, se recibieron 117 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



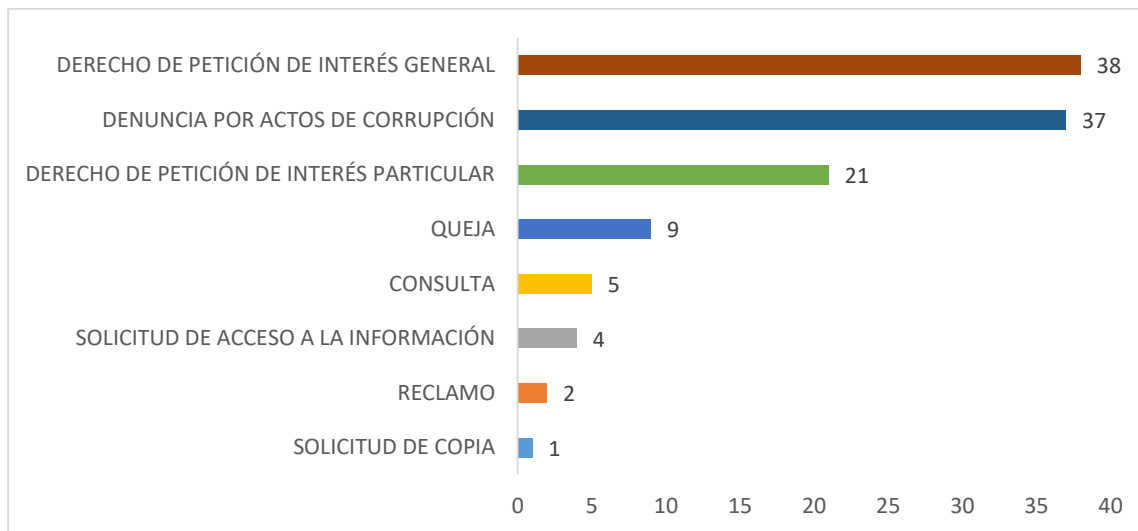
Para este periodo se evidencia que el 58% de las peticiones fueron recibidas a través del canal web; el 39% a través del canal escrito; el 1.7% a través del correo electrónico y 0.8% en el canal presencial.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Durante el mes de enero de 2019, el 32% de peticiones recibidas fueron de interés general; el 31 % denuncias por posibles actos de corrupción; el 18% derechos de petición de interés particular; el 7 % quejas; el 5% consultas; el 4% solicitudes de acceso a la información; el 2% reclamos y el 1 % solicitudes de copia.

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

Subtema	Total	%
Traslado a Entidades Distritales	53	45%
(En blanco)	33	28%
Asesoría a Entidades sin Ánimo de Lucro	9	8%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	4	3%
Asesoría Jurídica al Despacho del Alcalde, de la Secretaría y Oficinas Jurídicas del Distrito	4	3%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>103</b>	<b>88%</b>
Otros subtemas	14	12%
<b>Total general</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	31%
SECRETARIA MOVILIDAD	10	31%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	16%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	13%
UAESP	3	9%
<b>Total de traslados por competencia</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

## 6. SUBSISTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de enero de 2019, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones dos peticiones registradas como Veedurías Ciudadanas, radicados No. 17312019, atendida por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y No. 49472019, asignada a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios para evaluación.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

TABLA 1

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	71	6	60%
Dirección de Gestión Corporativa	37	3	30%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	8	1	10%
Oficina asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	0%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>117</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

**TABLA 2**

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimiento Pendientes de Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Dirección de Gestión Corporativa	29	13	54%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	6	3	13%
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	1	1	4%
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	7	6	25%
Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica (Estudios)	1	1	4%
<b>5 Primeras Dependencias</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

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

Dependencias	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	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>15</b>	<b>15</b>
Dirección de Gestión Corporativa	3		3	1		1	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios		16					
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	42						
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	16		12	12	2	1	11
Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica (Estudios)	46						
<b>Promedio Tipología</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
<b>Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

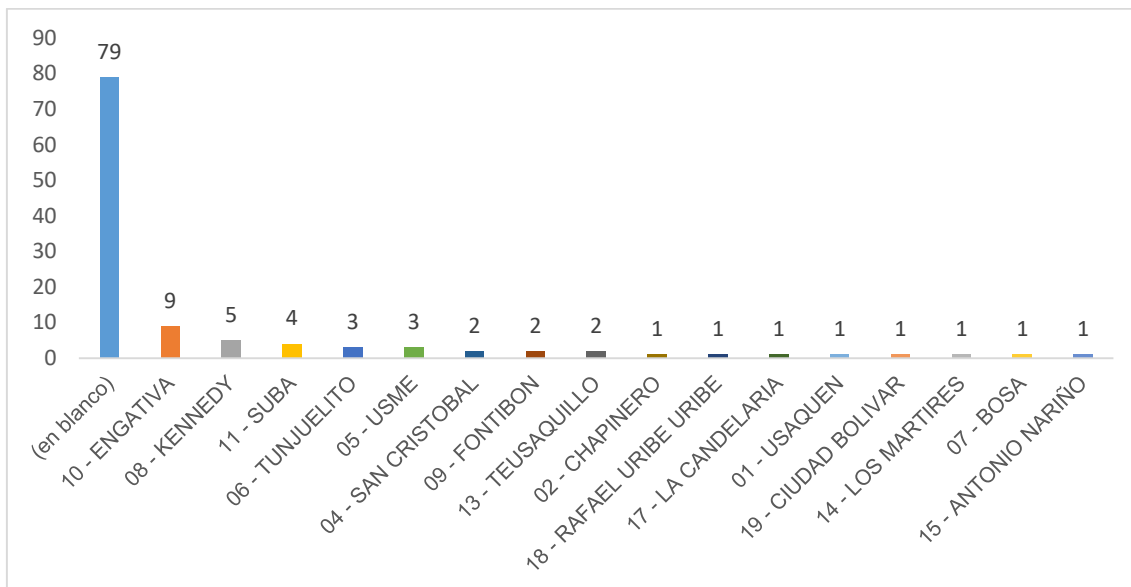
En el periodo se evidencia que una de las peticiones asignada a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, aunque fue respondida en términos, fue subida y cerrada en el sistema de manera extemporánea.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

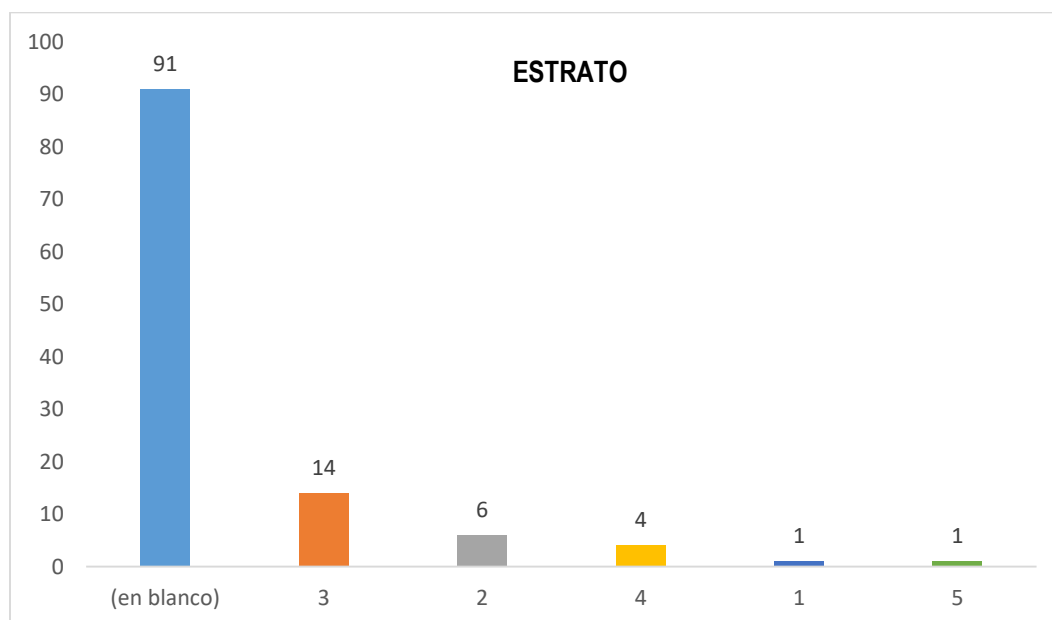
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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



Se evidencia que solamente el 32% de los peticionarios registraron el nombre de la localidad a la que pertenecen o el nombre de la localidad donde ocurren los hechos objeto de petición.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE

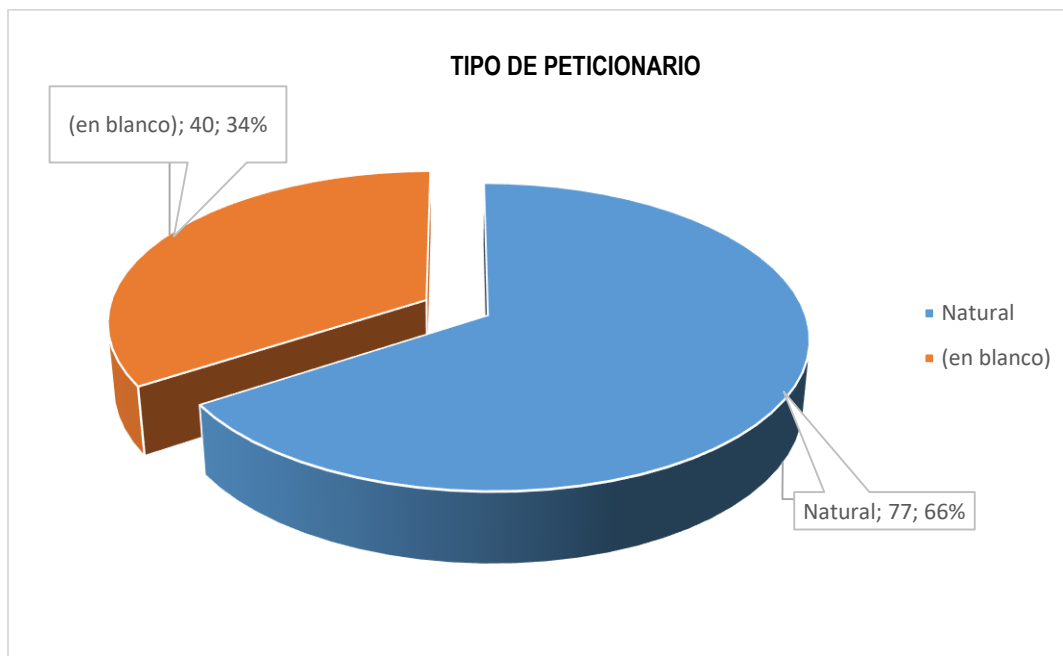




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Se evidencia que tan solo el 22.2% de los peticionarios registraron el estrato al que pertenecen o el estrato de la localidad donde ocurren los hechos objeto de petición.



## 11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	N	%
ANÓNIMO	40	34,19%
IDENTIFICACION	77	65,81%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Secretaría Jurídica realiza seguimiento permanente a la atención de las PQRS, gestión que se refleja en la atención en los términos de ley de sus peticiones y ya realizó la primera mesa de trabajo con el objeto de armonizar el canal de atención [contactenos@secretariajuridica.gov.co](mailto:contactenos@secretariajuridica.gov.co), con el sistema propio de correspondencia y el SDQS.

En el mes de enero de 2019, llevó a cabo una reunión con los auxiliares de correspondencia de la empresa Servicios Postales Nacionales 472, quienes están a cargo del servicio de ventanilla hacia afuera en la entidad, con el fin de socializar el Manual para la Gestión de Peticiones elaborado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, por medio del cual se brindan orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas.

Para el mes de febrero, se tiene programada la socialización de dicho manual, con los gestores del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá, Te Escucha” al interior de las dependencias de la Entidad.