



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

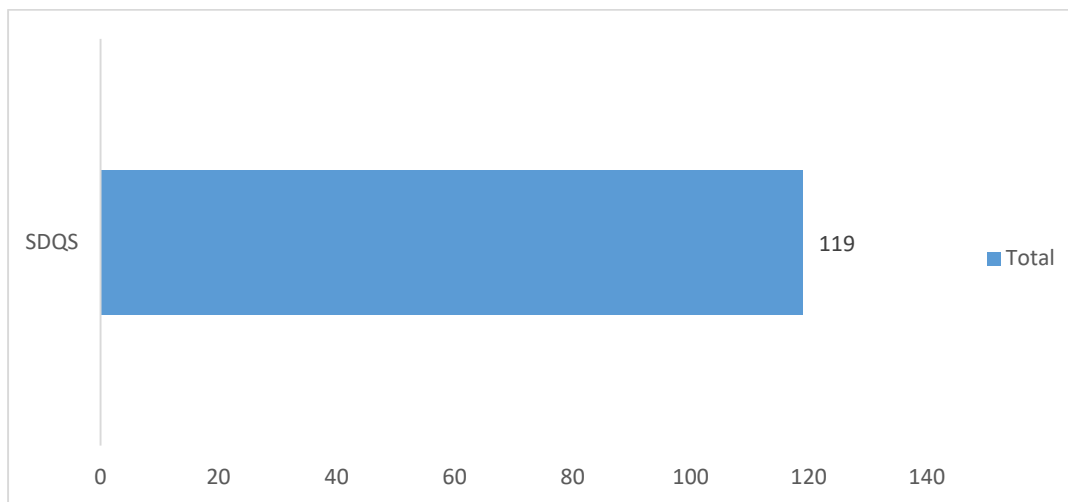
INFORME MENSUAL DE PQRS Febrero de 2019

BOGOTÁ, D.C



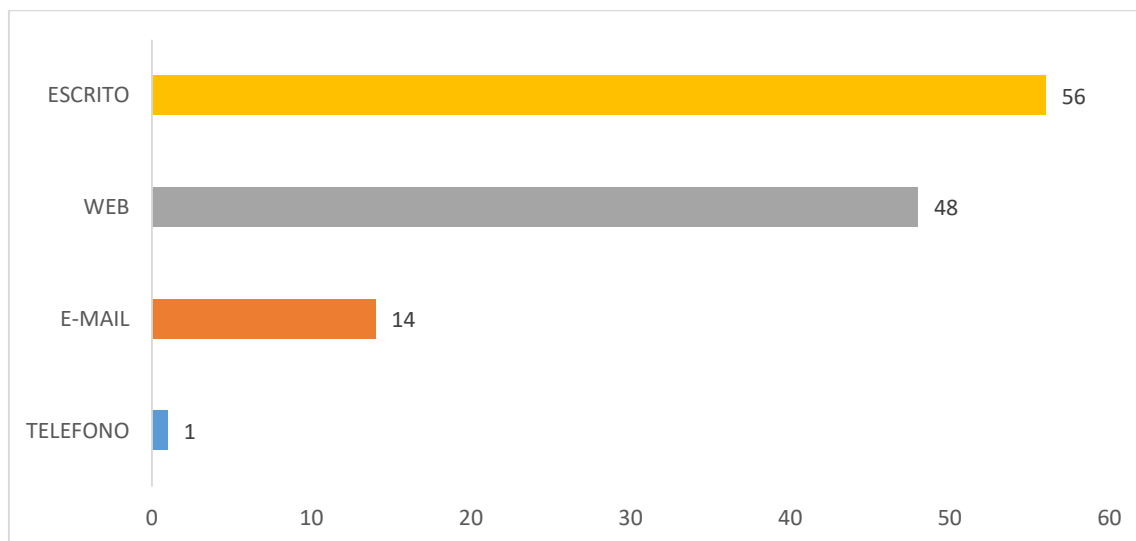
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



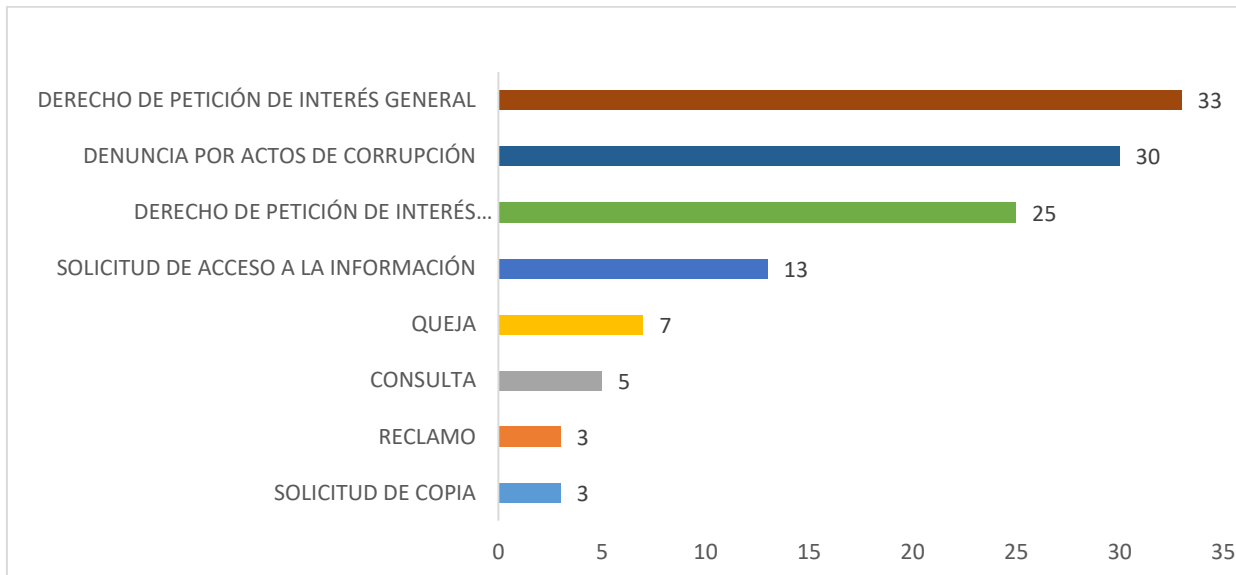
Durante el mes de febrero de 2019, se recibieron 119 peticiones, todas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá, Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Contrario a lo ocurrido en el mes anterior, para este periodo el 47% de las peticiones se recibieron a través del canal escrito, radicadas a través del sistema propio de correspondencia y subidas al sistema Bogotá, Te Escucha. Seguido del canal web, con un 40.3%; e-mail con un 11.8% y telefónico con un 0.8%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Durante el mes de febrero de 2019, el 27.7% de las tipologías recibidas corresponde a Derechos de Petición de Interés General, el 25.5% a denuncias por posibles actos de corrupción; el 21% a Derechos de Petición de Interés Particular; el 10.9% a Solicitudes de Acceso a la Información Pública; el 5.9% a Quejas; el 4.2% a Consultas; el 2.5% a Reclamos y Solicitudes de Copia.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
(en blanco)	46	39%
Traslado a Entidades Distritales	31	26%
Asesoría a Entidades sin Ánimo de lucro	18	15%
Conceptos Jurídicos	7	6%
Representación Judicial y Extrajudicial del Distrito	3	3%
Total 5 Subtemas	105	88%
Otros subtemas	14	12%
Total general	119	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaria de Gobierno	9	47%
Secretaria Movilidad	3	16%
Secretaria de Educación	3	16%
(En blanco)	2	11%
Transmilenio	2	11%
Total de Traslados por competencia	19	100%

6. SUBSISTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

Durante el mes de febrero de 2019, se recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá, Te Escucha, una petición registrada como Veeduría Ciudadanas, radicado No. 365342019, asignada a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica, quienes solicitaron ampliación de la petición a la ciudadana.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

TABLA 1

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
Dirección de Gestión Corporativa	74	9	53%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	30	7	41%
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades Sin Ánimo de Lucro	12	1	6%
Total 5 Primeras Dependencias	116	17	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

TABLA 2

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimiento Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimiento Cerrados de Periodos Anteriores	%
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades Sin Ánimo de Lucro	10	8	42%
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	5	5	26%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	5	3	16%
Dirección de Gestión Corporativa	3	2	11%
Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico	2	1	5%
5 Primeras Dependencias	25	19	100%

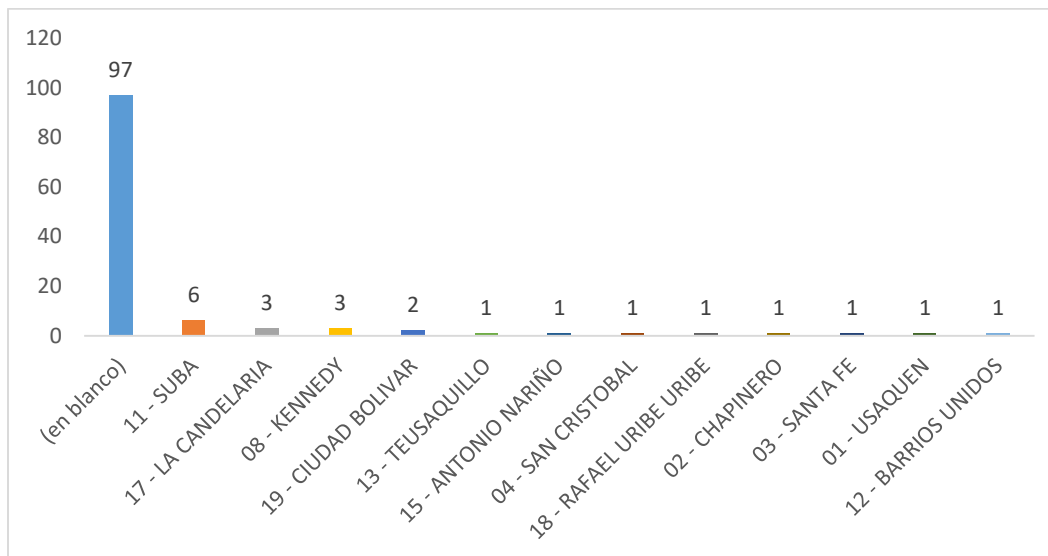
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencias	Consulta	Denuncia por actos de	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	15	15
Dirección de Gestión Corporativa	4			1		1		
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios		18						
Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico			10	8				
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos			7	18	5			
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades Sin Ánimo de Lucro	13		11	3	6	12	2	1
Promedio Tipología	7	18	10	4	5	7	2	1
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	0	3	0	0	0	0	0	0



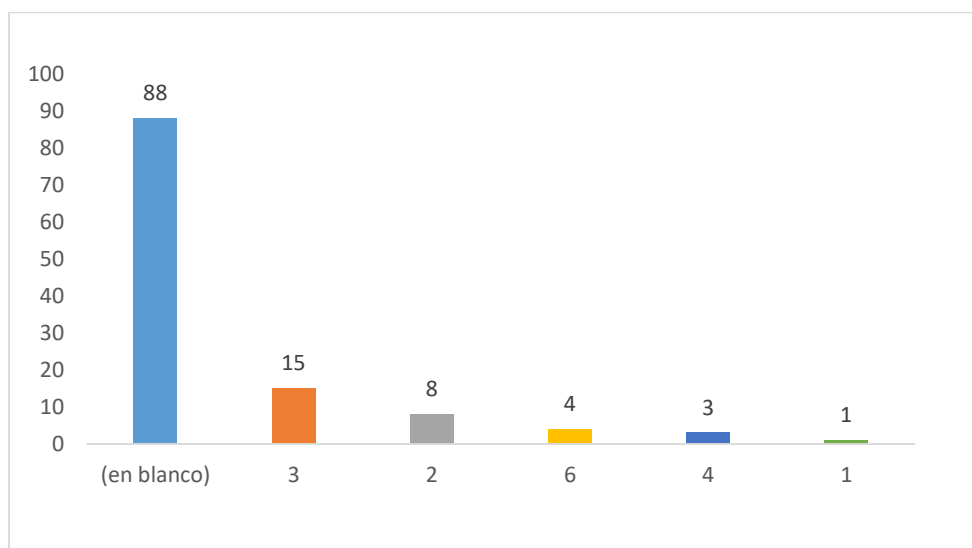
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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



Se evidencia que 81.5 % de los ciudadanos, no registraron el nombre de la localidad a la que pertenecen o el nombre de la localidad donde se registran los hechos objeto de la petición.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

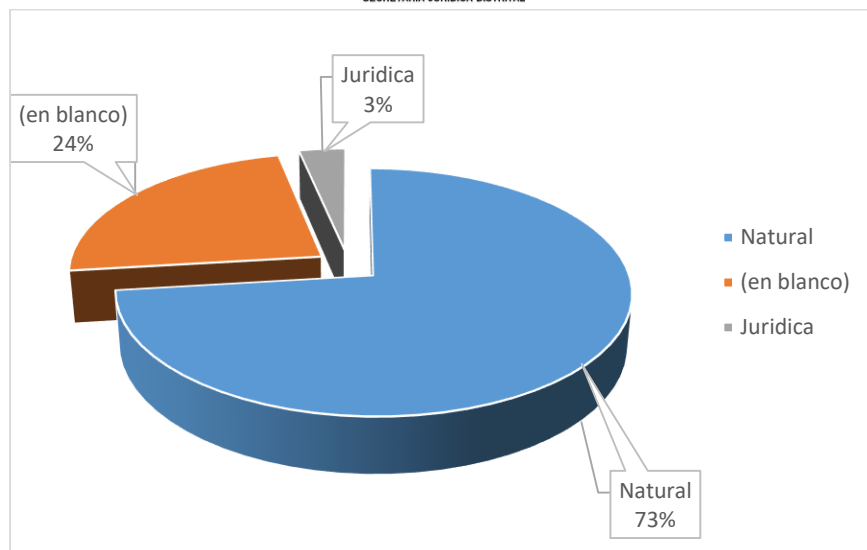


Durante el mes de febrero de 2019, se evidencia que el 74% de los ciudadanos no informaron el estrato social al que pertenecen.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL



11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	28	24%
Identificación	91	76%
Total	119	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Secretaría Jurídica realiza seguimiento permanente a todas las dependencias para la gestión y atención oportuna de las PQRS.

Así mismo, ha venido realizando diferentes actividades con los responsables de la gestión de peticiones, para 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.