



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

**INFORME MENSUAL DE PQRS
Noviembre de 2018**

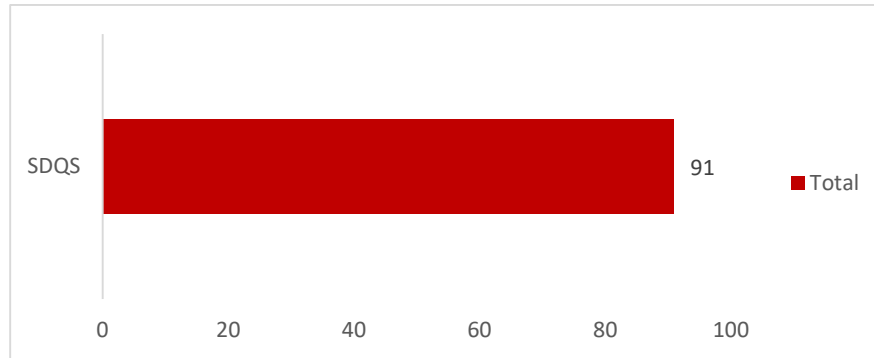
BOGOTÁ, D.C

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
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

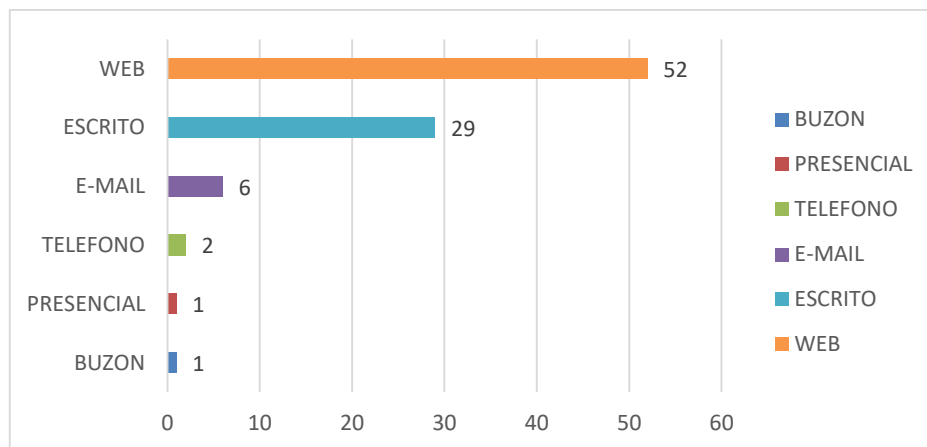
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



Total requerimientos noviembre: 91

Durante el mes de noviembre 2018, se recibieron 91 peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, Bogotá Te Escucha, que incluyen las PQRS recibidas a través del Sistema Propio de Correspondencia SIGA.

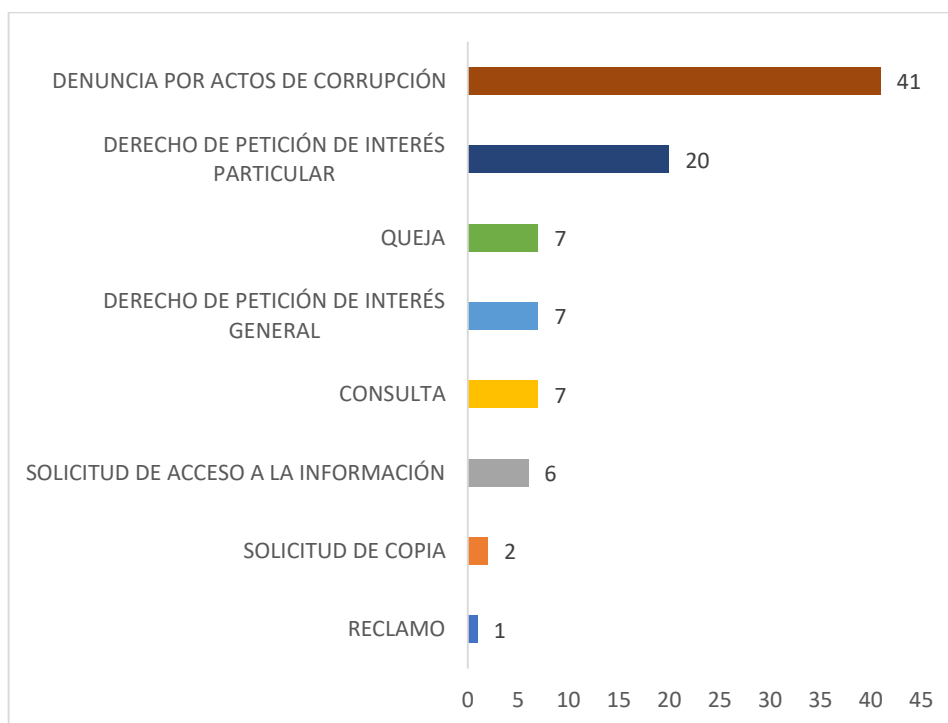
2. CANALES DE INTERACCIÓN



El canal **WEB** es el más usado por la ciudadanía para interactuar con la Secretaría Jurídica Distrital, con un total de 52 solicitudes durante el mes, que corresponde al 57.14% del total de requerimientos recibidos, seguido por el canal **ESCRITO** con un total de 29 peticiones recibidas que corresponde al 31.87%, el canal **E-MAIL** con un total de 6 peticiones el cual corresponde a el 6.59%, **TELEFONICO** con un total de 2 peticiones recibidas correspondiente al 2.20% y los canales **PRESENCIAL Y BUZÓN** con un total de 1 petición cada una corresponde al 1.1% %siendo los medios más utilizados para incluir peticiones ciudadanas en el mes de noviembre de 2018.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS “Bogotá Te escucha” durante el mes de noviembre 2018.



Total, requerimientos noviembre: 91

La tipología de Denuncia por Actos de Corrupción, ocupa el primer lugar durante el mes de noviembre, con 41 requerimientos, correspondiente al 45.05%, seguida del el Derecho de Petición de Interés Particular con 20 requerimientos que corresponde al 21.98%, La Consulta, la Queja, el Derecho de Petición de Interés General obtuvieron 7 requerimientos los cuales correspondieron al 7.69%, seguido



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

por la Solicitud de Acceso a la Información con un total de 6 peticiones recibidas que correspondió al 6.59%, Solicitud de Copia con un total de 2 solicitudes efectuadas durante este mes de noviembre que corresponde al 2.2% y el Reclamo lo registramos con una petición durante el mes con un porcentaje de 1.1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

ENTIDADES / DEPENDENCIAS	CUENTA DE NUMERO PETICIÓN	%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	56	62%
ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	16	18%
(en blanco)	11	12%
ASESORIA JURIDICA AL DESPACHO DEL ALCALDE, DE LA SECRETARIA Y OFICINAS JURIDICAS DEL DISTRITO	2	2%
VEEDURIAS CIUDADANAS	2	2%
TOTAL 5 SUBTEMAS	87	96%
OTROS SUBTEMAS	4	4%
TOTAL GENERAL	91	100%

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADO POR COMPETENCIA

ENTIDADES	TOTAL	%
(en blanco)	25	46%
SECRETARIA DE GOBIERNO	14	26%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	11%
POLICIA METROPOLITANA	5	9%
SECRETARIA DE SALUD	4	7%
TOTAL TRASLADO POR COMPETENCIA	54	100%

Total, requerimientos noviembre: 91

Del total de las peticiones recibidas durante el periodo, el 59.34% son trasladadas a otras entidades, por no competencia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO TABLA 1

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	40	5	29%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	36	2	12%
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	15	10	59%
TOTAL PRIMERAS DEPENDENCIAS	91	17	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	0	0	0%
TOTAL GENERAL	91	17	100%

TABLA 2

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10	8	33%
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	8	7	29%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5	4	17%
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO	4	3	13%
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	3	2	8%
TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS	30	24	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	2	0	0%
TOTAL GENERAL	32	24	100%



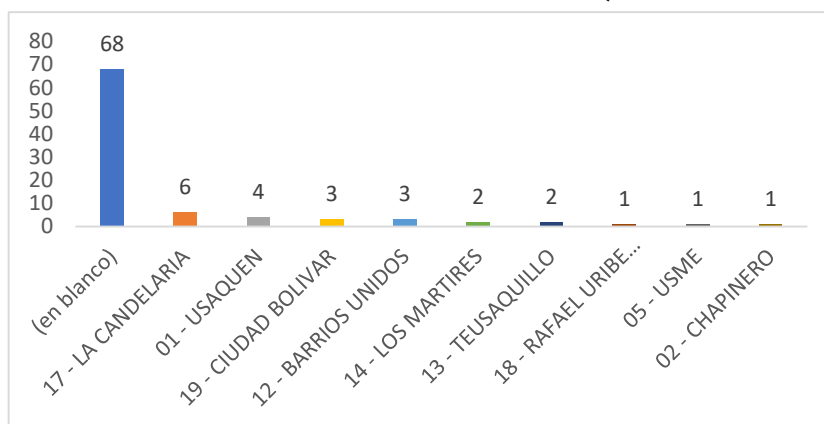
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA	SOLICITUD DE COPIA	Total General
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	15	0
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	12		2	2	20			6
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		15			10			17
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO			11	9				10
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	23		12	11				15
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	7		2	10	2	3	10	6
Promedio Tipología	10	15	7	6	8	3	10	9
Diferencia de los Términos Legales(días extemporáneos)	0	0	0	0	0	0	0	0

La Secretaría Jurídica Distrital, atiende las peticiones dentro de los términos establecidos en la Ley.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

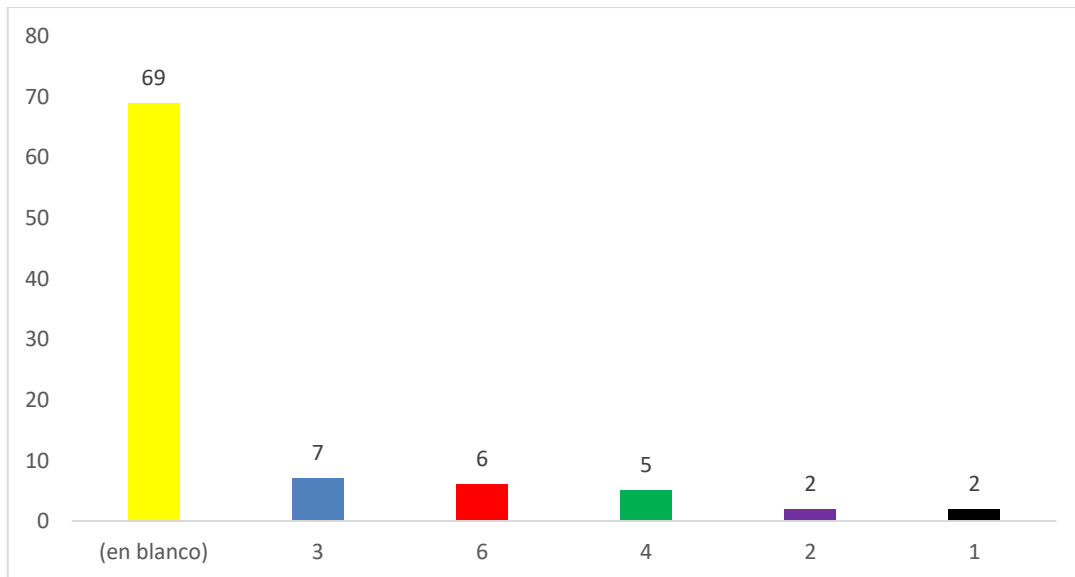


La ciudadanía no identifica en el sistema, al ingreso de su petición, la localidad a la que pertenecen. Así las cosas, el 74.73% no identifica, La Candelaria con el 6.59%, y Usaquén con el 4.40%, Ciudad Bolívar y Barrios Unidos con el 3.30%, los Mártires y Teusaquillo con el 2.20% y Rafael Uribe Uribe, Usme y Chapinero con el 1.1%.

9. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de noviembre se registran a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá, Te Escucha”, tres (3) peticiones de Veedurías Ciudadanas, ingresadas con los radicados 2558412018, 2595342018 y 2821472018.

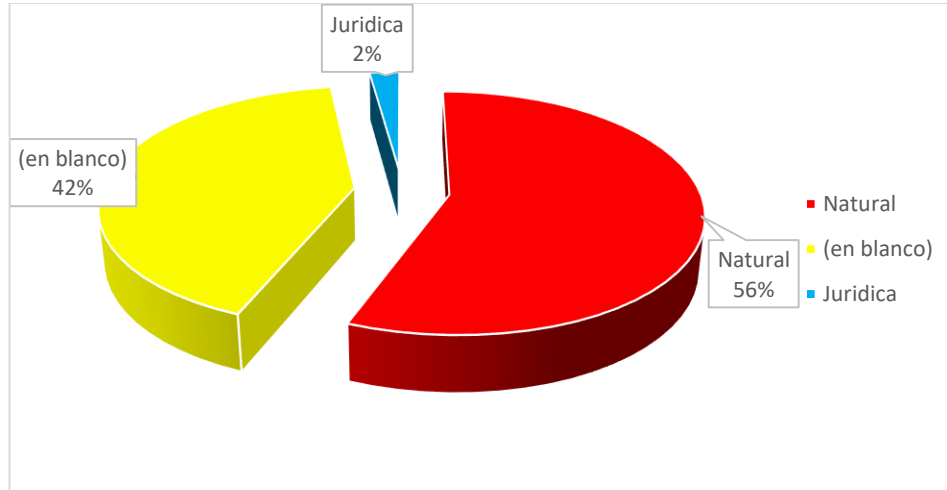
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total, requerimientos noviembre: 91

El 75.82%, no identificó en el sistema el estrato al que pertenecen. El estrato 3 que se registró con el 7.69%, el estrato 6 registro con 6.59%, el estrato 4 fue del 5.49%, el estrato 2 y el 1 con el 2.20%.

11. TIPO DE PETICIONARIO



El 50.96 peticionarios realizaron su solicitud como personas naturales, 38.22 solicitantes no identificaron su condición y 1.82 ciudadanos se registraron como personas jurídicas.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	38	42%
Identificado	53	58%
TOTAL	91	100%

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se realizó la revisión y actualización a la articulación SIGA-SDQS, toda vez que se identificó que por los constantes ajustes que diariamente se realizan en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá, Te Escucha, la interfase se desarticula y puede no subir al SDQS, las peticiones que se radican de manera presencial en la ventanilla de radicación.

El 13 de diciembre, se terminaron las pruebas de articulación y se comprobó que están funcionando adecuadamente.