

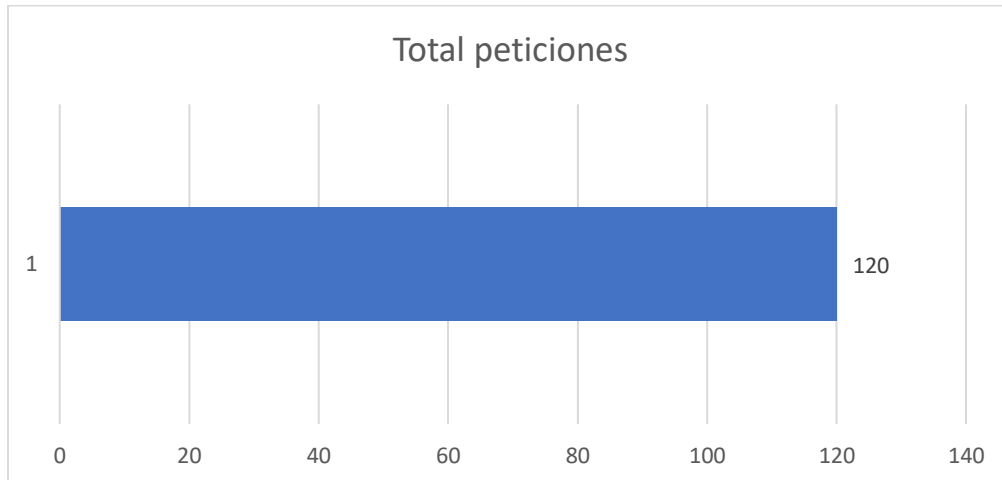
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME PQRS ENERO DE 2020

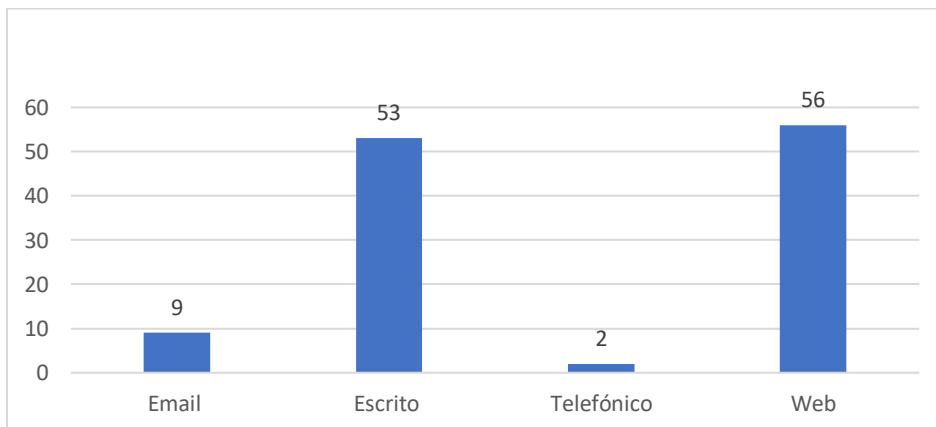
Bogotá, D.C.

1. TOTAL PETICIONES



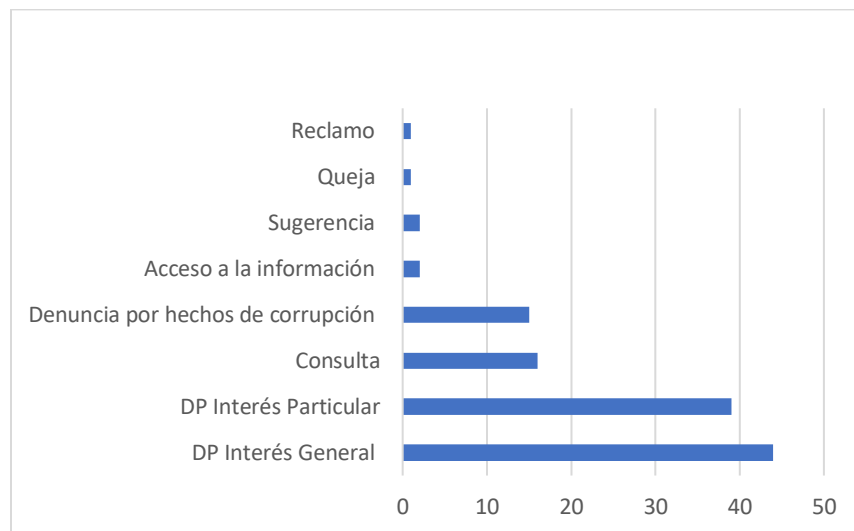
Durante el mes de Enero de 2020, se recibieron 120 peticiones, registradas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, incluidas las peticiones radicadas a través del sistema propio de correspondencia -SIGA-, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Durante el mes de enero de 2020, el canal de atención más utilizado fue el web con el 47% , seguido del canal escrito con el 44%, email con el 7.5% y el telefónico con el 2%

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



En cuanto a las tipologías, el 37% fueron derechos de petición de interés general; el 33 % derechos de petición de interés particular; el 13% consultas y denuncias por hechos de corrupción; el 2% solicitudes de acceso a la información y sugerencias; el 1% quejas y reclamos.

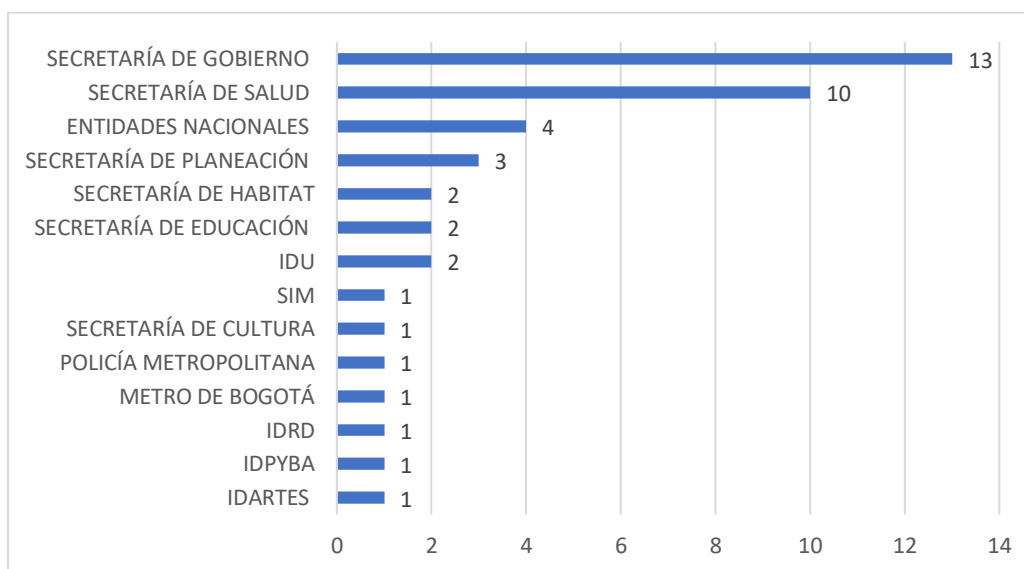
4. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO			
Periodo	Dependencia	Cerradas mismo periodo	Porcentaje
ene-20	Dirección de Gestión Corporativa	30	22%
ene-20	Dirección de Asuntos Disciplinarios	5	1,50%
ene-20	Dirección de Gestión Judicial	4	1,40%
ene-20	Dirección de Doctrina y Asuntos Normativos	1	0,70%
ene-20	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	10	7,30%
ene-20	Oficina Asesora de Planeación	2	1,50%

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

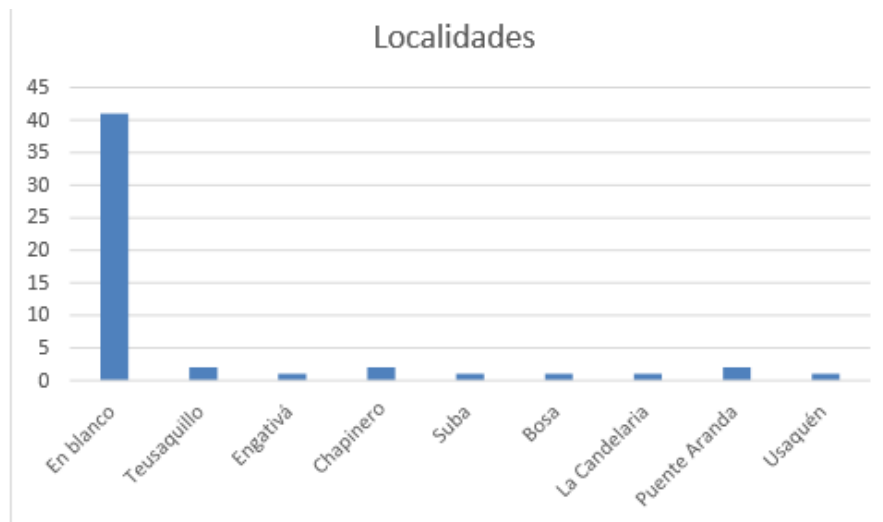
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS	DERECHO DE PETICIÓN DE	DERECHO DE PETICIÓN DE	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	15	5	5
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3		4	5	13	14	1		1
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		9							
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO			15	9					
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	14		5	18					
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	12		14	11					
DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA E INFORMATICA JURIDICA (ESTUDIOS)				16					
OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES									
SUBSECRETARIA JURIDICA									
Promedio Tipología	10	9	9.5	11.8	13	14	1	0	1
Diferencia de los Términos Legales(días extemporáneos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA



Durante el mes de enero de 2020, fueron trasladadas por no competencia, 43 peticiones, como lo señala la gráfica.

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

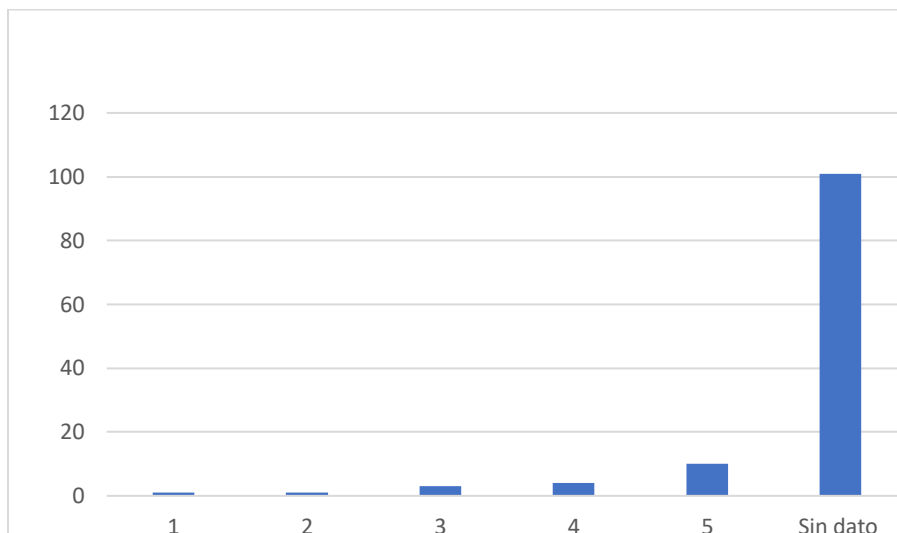


El 75% de la ciudadanía, no registro la localidad a la que pertenece. Las demás con una baja participación.

8. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

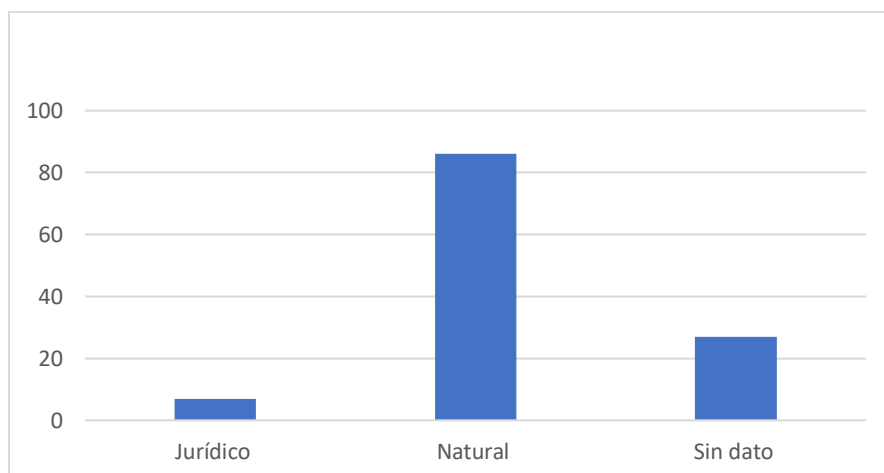
Durante el mes de enero de 2020, se recibieron cuatro (4) peticiones de Veedurías Ciudadanas con los radicados Nos. 2667742019, 29972020, 3037302019 y 763.42020

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



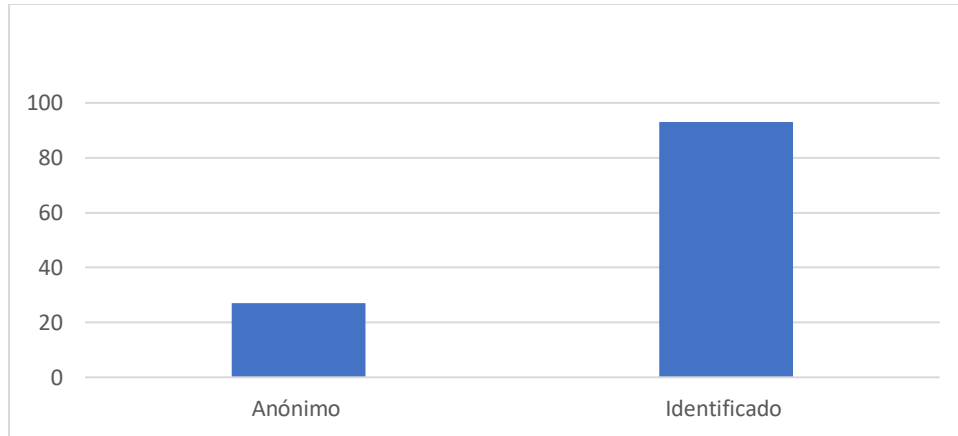
El 84% de los peticionarios no registraron el estrato socio económico al cual pertenecen; el 8% indicaron pertenecer al estrato 5; el 3.5% al estrato 4; el 2.5% al estrato 3; y el 0.83% al estrato 1 y 2.

10. TIPO DE PETICIONARIO



El 72% de los ciudadanos se registró como personal natural; el 22,5 % de los ciudadanos no registró el tipo de peticionario y el 6%, indicó ser persona jurídica.

11. CALIDAD REQUIERENTE



El 77% de los peticionados ingresaron sus peticiones identificados; el 22,5% ingresaron como anónimos.