



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

**SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

**INFORME PQRS ABRIL DE 2018  
BOGOTÁ, D.C**

[Escriba texto]

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 POR ENTIDAD

En el mes de abril la Secretaría Jurídica Distrital recibió un total de 182 requerimientos ciudadanos.



### Total Requerimientos 182

A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - Bogotá Te Escucha, se recibieron un total 182 peticiones las cuales fueron radicadas en el Sistema Integrado de Gestión de Archivo (SIGA), dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto No. 371 de 2010. En cumplimiento del Decreto 531 de 2010, se evidencia que el 100% de los requerimientos presentados por la ciudadanía se registraron en el Sistema.

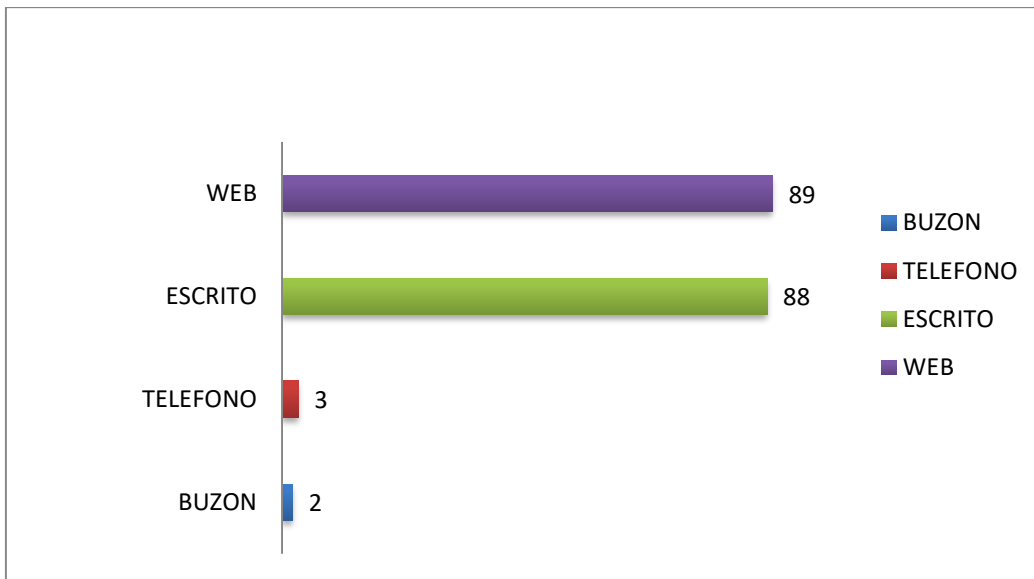
[Escriba texto]

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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

En la gráfica se registra el canal mediante el cual la Secretaría jurídica Distrital registro los requerimientos ciudadanos.



**Total Requerimientos: 182**

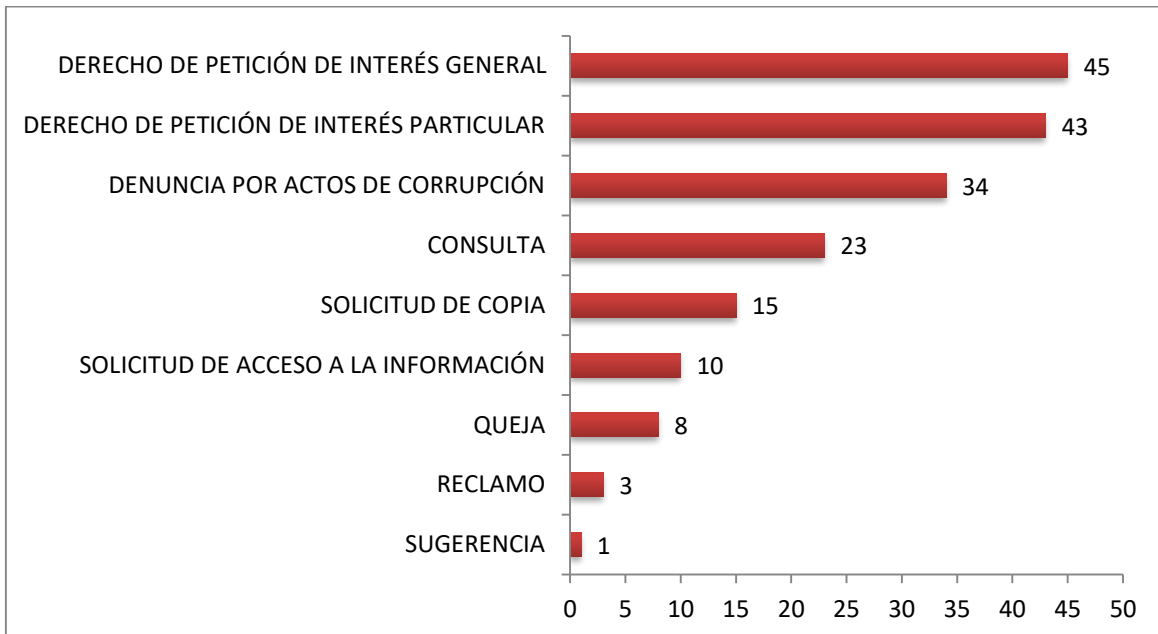
La Secretaria Jurídica Distrital cuenta con diferentes canales de interacción como la Web, Escrito, Telefónico y Correo Electrónico (buzón), mediante el cual son recibidas las solicitudes de la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones ahora “Bogotá Te Escucha” cumpliendo con parámetros en tiempos de respuesta como: Oportunos, eficaces, de calidad y de calidez, hacia el ciudadano

De acuerdo con las estadísticas correspondientes al mes de Abril de 2018, se recepcionaron un total de 182 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: Canal WEB constituye el 48.9% del total de requerimientos recibidos, en cuanto al canal Escrito corresponde al 48.35% del total de las peticiones recibidas, siendo los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas en este mes. Por último, los canales de Línea Telefónica 1.65%. Y Buzón con un con el 1.1% .

[Escriba texto]

### 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.



**Total Requerimientos: 182**

Las peticiones que realizaron los ciudadanos durante el período de Abril de 2018 se observó que, la modalidad más utilizada correspondió al Derecho de Petición de Interés General como la más preferida por la ciudadanía para interponer sus peticiones, con una participación del 24.73%, del total de peticiones recibidas en el mes de abril (182), seguido del Derecho de Petición de Interés Particular con el 17.29%, Denuncia por Actos de Corrupción como tercera Tipología elegida por los peticionarios con el 18.68%, así mismo la Consulta con una participación de 12.64%., siendo las más representativas como se observa en la gráfica. Y por último las menos representativas: La Solicitud de Copia con un 8.24%, la Queja con el 4.40%, el Reclamo con el 1.64% y la Sugerencia siendo esta muy importante para el mejoramiento continuo ante cualquier entidad con un porcentaje de 0.55%, tal como se observa en la gráfica.

[Escriba texto]



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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

Subtema	Cuenta de Numero Petición	%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	94	52%
ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	37	20%
(en blanco)	36	20%
ANALISIS JURISPRUDENCIAL	6	3%
CONCEPTOS JURIDICOS	5	3%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>178</b>	<b>98%</b>
<b>Otros subtemas</b>	<b>4</b>	<b>2%</b>
<b>Total general</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

**Total Requerimientos 182**

Durante el mes de Abril, la Secretaría Jurídica Distrital a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, se escogieron cinco Subtemas o barreras de acceso más replicados durante el periodo como son: Traslado por no competencia, Asesoría a entidades sin ánimo de Lucro, sin identificación (Blanco), Análisis Jurisprudencial y Conceptos Jurídicos.

Para este mes el Subtema “Traslado por no Competencia” con 94 peticiones, es el más relevante de las peticiones recibidas por la ciudadanía y corresponde al 52%. Cabe anotar que los traslados por no competencia son las peticiones que llegan y el tema no es competencia de la Dependencia de la Secretaría Jurídica Distrital, se hace el respectivo traslado a la Dependencia para su revisión análisis y respuesta parcial o definitiva al ciudadano petionario, la segunda de la tabla que más se destaca es el Subtema Asesoría a Entidades Sin Ánimo de Lucro con 37 peticiones correspondiente al 20%, seguida por (en Blanco) con 36 peticiones correspondiente al 20% y las otras dos escogidas con el 6 y 5 peticiones pertenecientes a Análisis Jurisprudencial y Conceptos Jurídicos respectivamente correspondiente cada una con el 3%.

[Escriba texto]

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**



## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Total	%
(en blanco)	38	57%
Secretaria de Gobierno	15	22%
Secretaria de Movilidad	6	9%
Policía Metropolitana	4	6%
Transmilenio	4	6%
<b>Total traslado por no competencia</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

En el mes de Abril se trasladó por no Competencia un Total de 67 requerimientos a través del SDQS por no ser temas de la Secretaría Jurídica Distrital.

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Marzo no se registraron requerimientos de Veedurías Ciudadanas a través del SDQS.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual	Total Requerimientos cerrados Periodo Actual	%
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	76	41	55%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	47	12	16%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	29	7	9%
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO	11	5	7%
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	11	5	7%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>174</b>	<b>70</b>	<b>95%</b>
<b>otras dependencias</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5%</b>
<b>Total General</b>	<b>182</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

[Escriba texto]



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	17	20	49%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	9	22%
SUBSECRETARIA JURIDICA	2	3	7%
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	2	3	7%
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO	1	3	7%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>93%</b>
<b>Otras Dependencias</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7%</b>
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

[Escriba texto]

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

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

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	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	SUGERENCIA	Total General
<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>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	6		4	2	5	1	3		2	3
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		2	4	3	2	3				3
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO			4	5		2				4
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	8		5	5			15			7
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	6	2	6	6	7	2	4	2		5
DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA E INFORMATICA JURIDICA (ESTUDIOS)	2		2			2			2	2
OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES									1	1
SUBSECRETARIA JURIDICA	9		6	9			8			8
<b>Promedio Tipología</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Diferencia de los Términos Legales(días extemporáneos)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

[Escriba texto]

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
www.bogotajuridica.gov.co  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

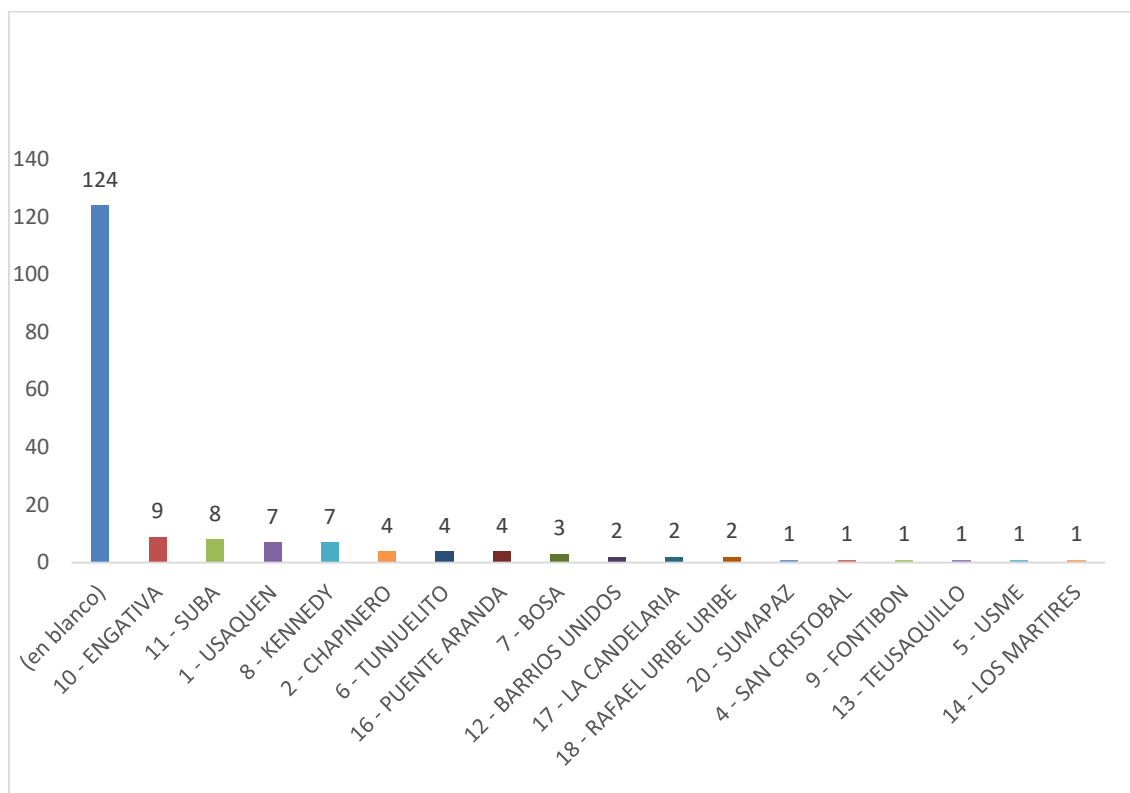




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Aquí se especifica el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para dar respuesta a los solicitantes. De acuerdo a los términos legales todas fueron respondidas de acorde con los lineamientos de la Ley 1755 Art. 14.

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



**Total Requerimientos 182**

Teniendo en cuenta la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en su gran mayoría el ciudadano que realiza la petición no registra la localidad a la cual pertenece; sin embargo la que más se destacan de los pocos ciudadanos si la registraron son las Localidades de: Engativá, Suba, Usaquén y Kennedy. Cabe anotar que de 182 requerimientos allegados a la

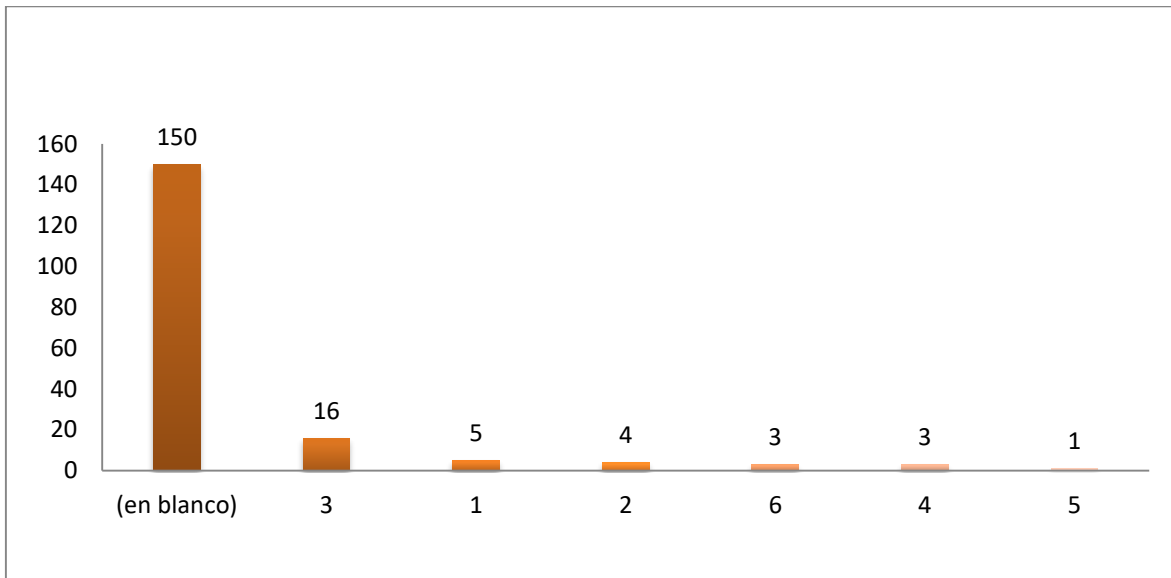
[Escriba texto]

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
www.bogotajuridica.gov.co  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Secretaría Jurídica Distrital a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 68.13% no reconoce Localidad al efectuar su solicitud.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



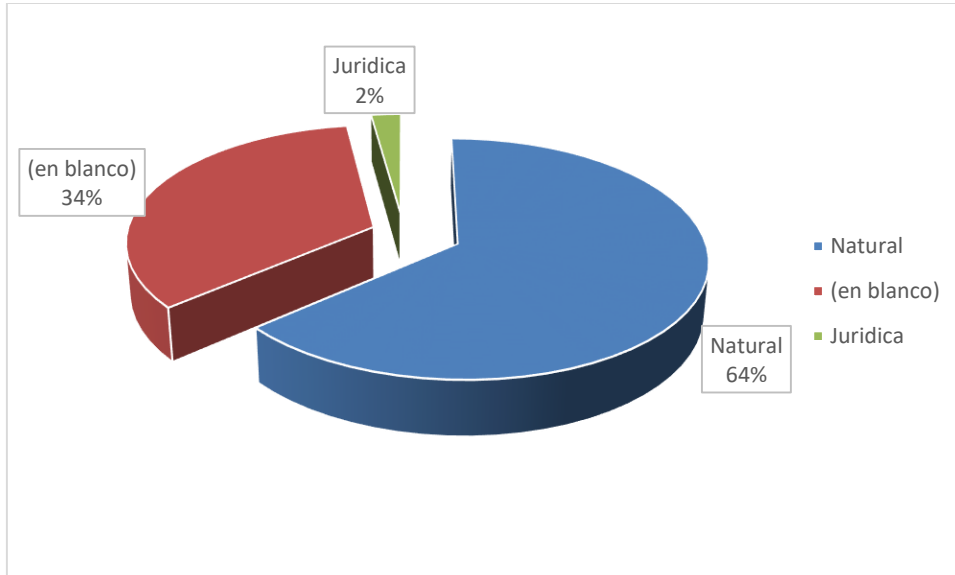
### Total Requerimientos 182

Los Ciudadanos que informaron acerca del Estrato fueron 32, destacándose el estrato 3 correspondiente al 8.80 % del total de requerimientos recibidos.

Esto nos quiere decir que el 82.42% no registra el estrato social a la hora de realizar los requerimientos ante la Secretaría Jurídica Distrital a través del SDQS. Los estratos que escasamente reconocieron algunos ciudadanos al efectuar su petición el estrato 3, el estrato 1 y el estrato 3, los que menos fueron los estratos: 6, 4 y 5.

[Escriba texto]

## 11. TIPO DE PETICIONARIO



Del total de requerimientos recibidos durante el periodo (182), tenemos que 116.48 ciudadanos realizaron su solicitud como personas naturales, 61.88 peticionarios no identificaron su condición y 3.64 solicitantes se registraron como personas jurídicas.

## 12. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre del peticionario	N	%
Anónimo	62	65,93%
identificado	120	34,07%
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de abril 120 ciudadanos se identificaron al realizar su petición ante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS (Bogotá Te Escucha), de la Secretaría Jurídica Distrital, y 62 ingresaron como anónimos.

De tal manera que en un mayor porcentaje de ciudadanos que acceden al SDQS a solicitar una solución a sus inquietudes se identifican ante los diferentes canales que acceden y en menor porcentaje lo realizan en forma anónima.

[Escriba texto]