



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

**SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

**INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2017  
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

SEPTIEMBRE DE 2017

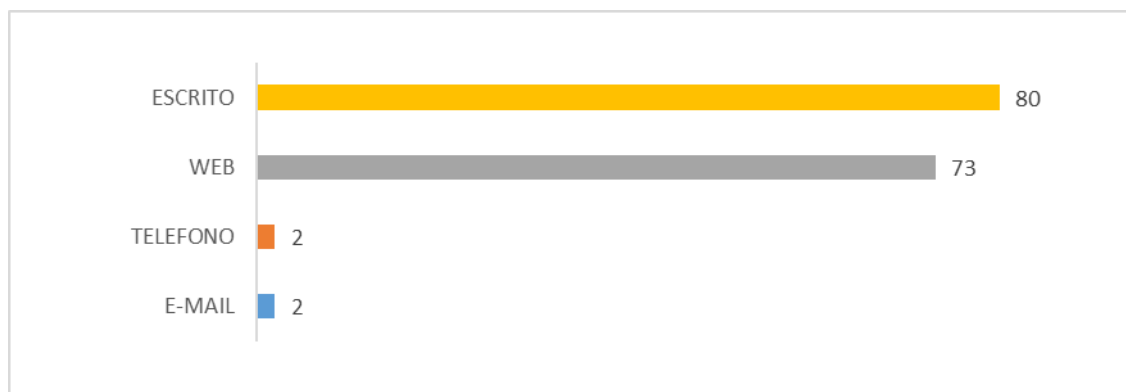
## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos 157

Durante el mes de septiembre de 2017, se concluyó el proceso de conectividad entre el SDQS y el sistema propio de correspondencia SIGA, por lo que en este periodo se recibieron ciento cincuenta y siete (157) peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS–, que representan el 100%, dando así cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

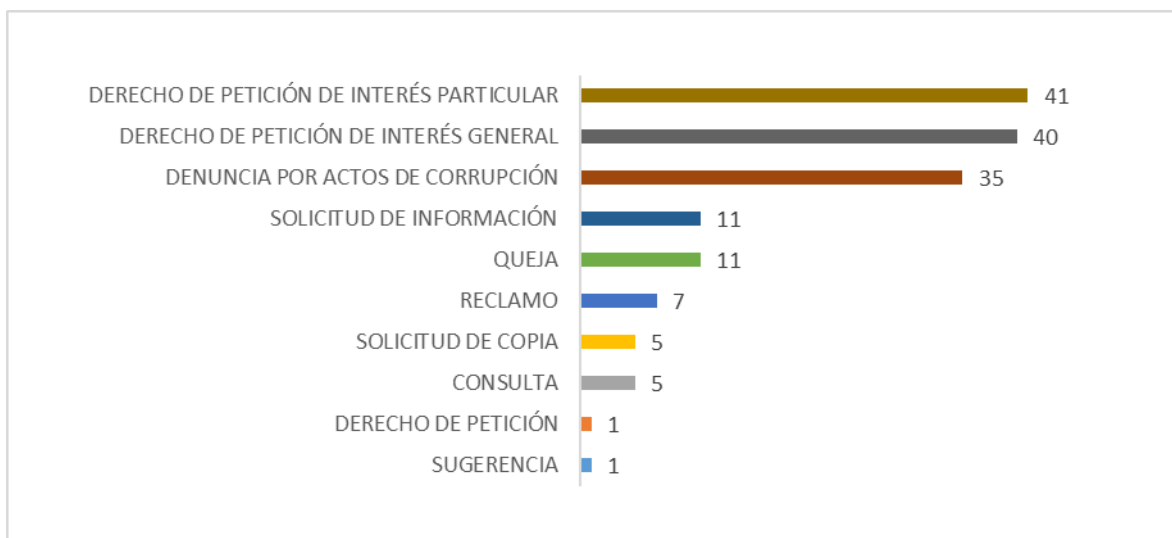
## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Con la conectividad del SDQS y el sistema propio de correspondencia SIGA, se registran durante el periodo, un mayor número de peticiones por el canal escrito; no obstante, se validó de forma manual que todas estuviesen registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Se registran, igualmente, dos peticiones recibidas a través de la línea 195 y dos, recibidas de manera personal en el punto de atención al ciudadano ubicado en el Palacio Liévano y subidas al SDQS,

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 157

El 26% de las peticiones recibidas corresponden a la modalidad, Derecho de Petición de Interés Particular; el 25% a Derecho de Petición de Interés General, el 22% a Denuncias por Actos de Corrupción; el 7% a Solicitudes de Información y Quejas; el 4.4% a Reclamos; el 3.18% a Solicitudes de Copia y Consultas y el 0.64% a Sugerencias. No se registran felicitaciones durante el periodo reportado.

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

Subtema	Total	%
Traslado por no competencia	84	54%
Asesoría a entidades sin ánimo de lucro	32	20%
(En blanco)	30	19%
Análisis jurisprudencial	5	3%
Conceptos jurídicos	2	1%
Total 5 subtemas	153	97%
Otros Subtemas	4	3%
Total General	157	100%

Total Requerimientos 157

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
(en blanco)	35	51%
Secretaria de Gobierno	21	31%
Secretaria de Salud	5	7%
Secretaria de Educación	4	6%
Secretaria de Ambiente	3	4%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Teniendo en cuenta que la Secretaría Jurídica Distrital, una Entidad relativamente nueva, los ciudadanos aún, no identifican los servicios que ésta presta, por lo tanto, el 51% de las peticiones recibidas a través del SDQS, son trasladadas a otras entidades, por no competencia.

## 6. SUBSISTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el periodo se registra la petición No. 2131552017, donde comunican que *“en banco de sangre, se presentan olores, además que descargan los vertimientos directamente al alcantarillado. Perjudicando a los residentes del sector ya que se han presentado ratones y moscas”*; no obstante, se devuelve al ciudadano con el fin de que informe los datos completos de ubicación del predio objeto de la queja, con el fin de direccionar adecuadamente a la entidad competente.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

TABLA 1

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos periodo actual	Total Requerimientos cerrados periodo actual	%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	57	5	12%
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	50	22	54%
Dirección de Gestión Corporativa	27	8	20%
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	13	3	7%
Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico	7	2	5%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>40</b>	<b>98%</b>



Del total de requerimientos recibidos en el periodo, fueron cerradas dentro del mismo mes 40 peticiones, siendo las Direcciones Asuntos Disciplinarios y Defensa Judicial, quien por la naturaleza de los temas que trata, las dependencias con menor porcentaje de cierre en el mes reportado.

**TABLA 2**

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	16	14	38%
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	16	15	41%
Dirección de Gestión Corporativa	7	6	16%
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	5	0	0%
Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico	2	2	5%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Los requerimientos pendientes de cierre recibidos en periodos anteriores, fueron cerrados al 100%

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

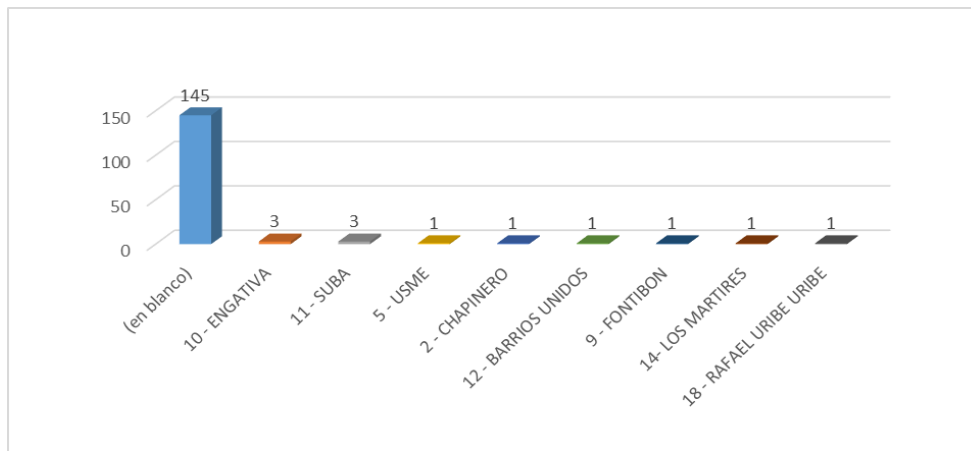
Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de copia	Solicitud de información	Sugerencia	Total general
<b>Términos legales ley 1755 art. 14</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
Dirección de Gestión Corporativa	4	17		5	2		5	1	5	
Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios		2	9		9					5
Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico			7	7						7
Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	26		10	11	8		19			15
Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro	17		11	10	7	11	4	9		9



Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica (estudios)										1	1
Promedio de los Términos Legales		0	10	0	0	8	9	12	0	4	
<b>Diferencia de los términos legales (días extemporáneo)</b>		<b>21</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

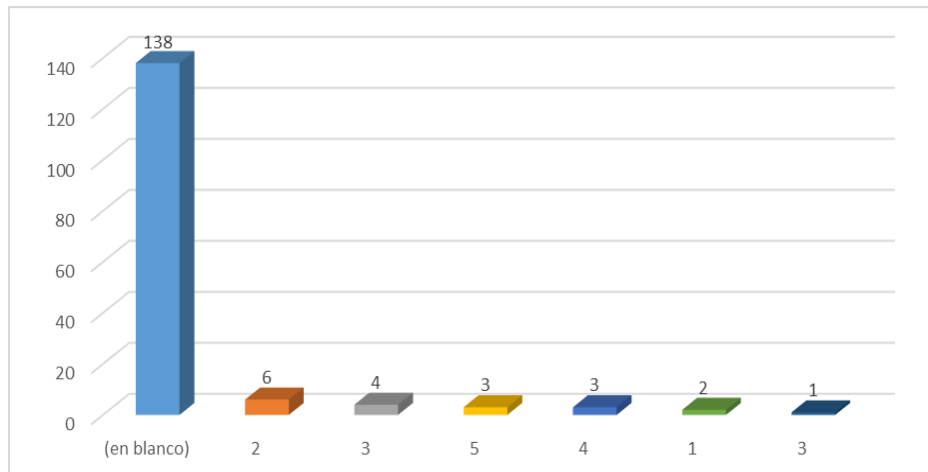
Durante el periodo, la Secretaría Jurídica Distrital atendió las peticiones en los términos legales señalados en la Ley 1755.

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

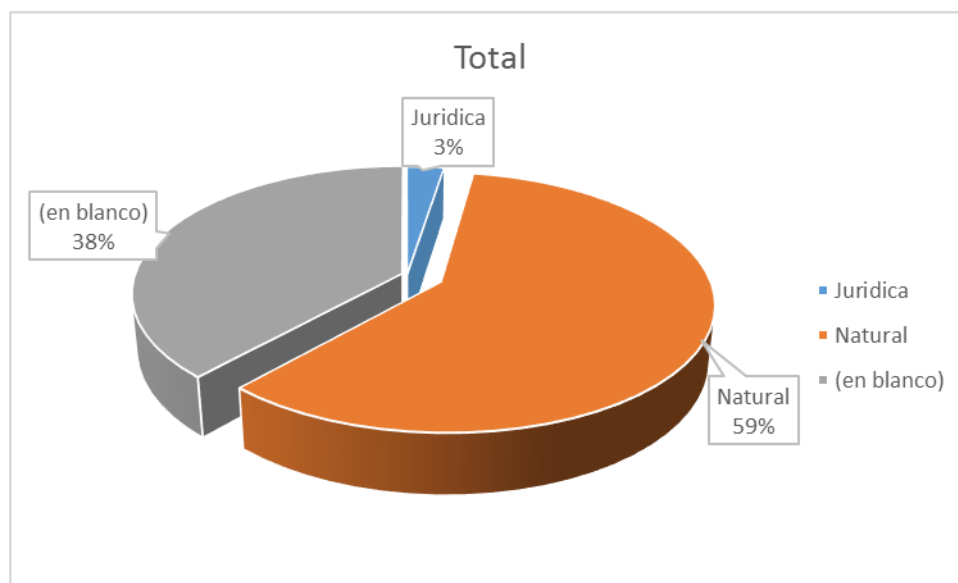


Durante el periodo, sigue siendo una constante la falta de información acerca de la localidad del ciudadano que allega la petición.

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



Durante el periodo, sigue siendo una constante la falta de información acerca del estrato del ciudadano que allega la petición.



## 11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre petionario	N	%
Anónimo	60	38%
Identificación	97	62%
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Del total de las peticiones interpuestas por la ciudadanía se observa que el 62%, corresponden a ciudadanos identificados, y el 38 por ciento restante corresponde a ciudadanos que prefieren realizar su petición de manera anónima.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Secretaría Jurídica ha venido avanzando en torno a la construcción del proceso de atención a la ciudadanía y ha venido orientando sus esfuerzos a la mejora del servicio al mismo. Es así como, se concluyó durante el periodo, las actividades en torno a la conectividad del SIGA con el SDQS lo que permite



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

obtener información real de las diferentes tipologías o modalidades que se registraban de manera presencial en el punto de radicación de la Secretaría.

Aunado a lo anterior, viene implementando los demás canales de atención y prontamente contará con el punto de atención presencial; todo ello con el fin de ajustarse a lo establecido en el Decreto 197 de 2014, Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014 y demás normatividad vigente.