



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

**SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

**INFORME PQRS MAYO 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

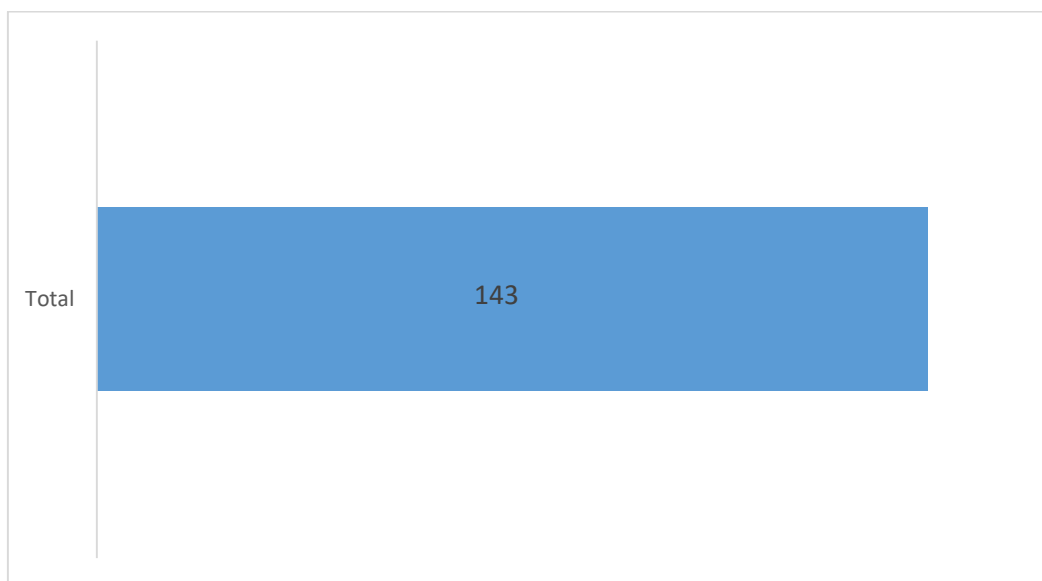
**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

En el mes de mayo la Secretaría Jurídica Distrital recibió un total de 143 requerimientos ciudadanos.



**Total Requerimientos 143**

A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - Bogotá Te Escucha, se recibieron un total 143 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

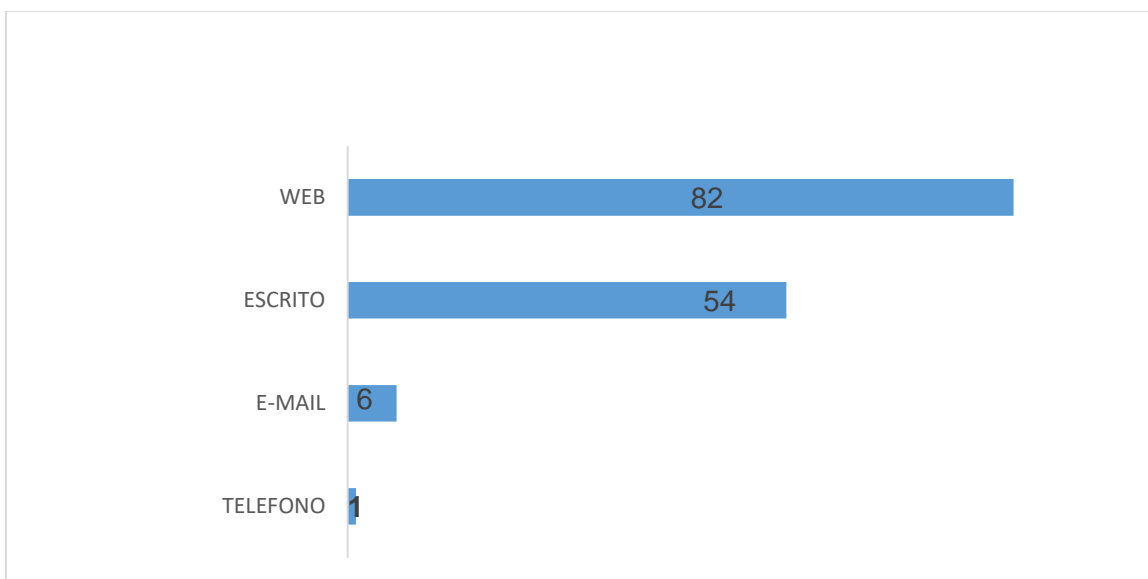
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

En la gráfica se registra los canales mediante los cuales la Secretaría Jurídica Distrital registro los requerimientos ciudadanos durante el mes de mayo.



**Total Requerimientos: 143**

El medio **WEB** representa el 57.34% del total de peticiones registradas; siendo el más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del **ESCRITO** con el 37.76%. En tercer lugar se encuentra el canal **E-MAIL** con el 4.20% del total de requerimientos y cuarto tenemos al Canal **TELEFÓNICO** con el 0.70% del total de los requerimientos.

## 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”.

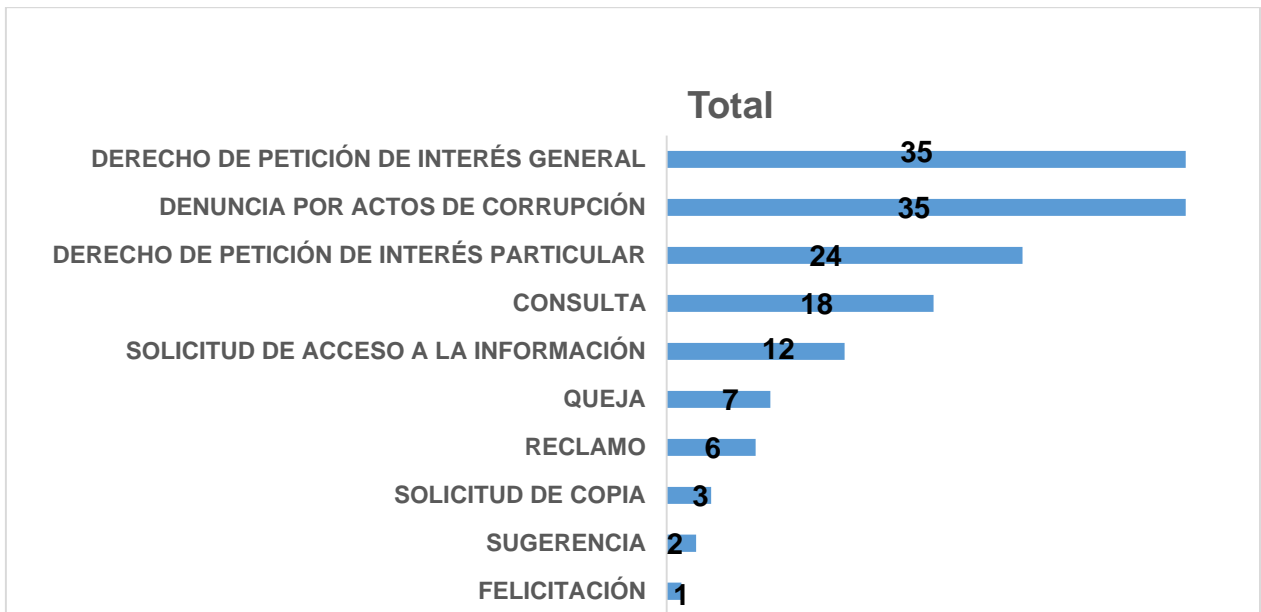
[Escriba texto]

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



**Total Requerimientos: 143**

Del total de los requerimientos recibidos durante el mes el Derecho de Petición de Interés General es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones con una participación 24.48%; seguido de la Denuncia por Actos de Corrupción con un 24.48%, el Derecho de Interés Particular con el 16.78%, la Consulta con una participación de 12.59%, la Solicitud de Acceso a la Información con el 8.39%, la Queja con el 4.90%, el Reclamo con el 4.20%, la Solicitud de Copia con el 2.10%, 1.40% y por último la Felicitación con el 0.70%.

[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

## SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Cuenta de Numero Petición	%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	90	63%
ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	30	21%
CONCEPTOS JURIDICOS	9	6%
(En blanco)	6	4%
ANALISIS JURISPRUDENCIAL	2	1%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>137</b>	<b>96%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>6</b>	<b>4%</b>
<b>Total General</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

### 4. TOTAL, PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Etiquetas de fila	Total	%
(en blanco)	41	65%
Secretaria de Gobierno	8	13%
Secretaria de Movilidad	6	10%
Policía Metropolitana	4	6%
Transmilenio	4	6%
<b>Total traslado por no competencia</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**Total Requerimientos 143**

### 5. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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

[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

## 6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	Total Requerimientos Periodo Actual	Total Requerimientos cerrados Periodo Actual	%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	62	3	9%
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	46	6	18%
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	30	22	65%
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO	3	3	9%
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	2	0	0%
Total 5 primeras Dependencias	143	34	100%
Otras Dependencias	0	0	0%
TOTAL GENERAL	143	34	100%

ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodo Anteriores	Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	35	32	80%
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	4	3	8%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	4	2	5%
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO	3	2	5%
DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA E INFORMATICA JURIDICA (ESTUDIOS)	2	1	3%
Total 5 primeras Dependencias	48	40	100%
Otras Dependencias	1	0	0%
TOTAL GENERAL	49	40	100%

[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

## 7. 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			13	1	17					10
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS		2	3							2
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO			4	12						6
DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS										
DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	4		8	3	3		3	2		4
DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA E INFORMATICA JURIDICA (ESTUDIOS)										
OFICINA ASESORA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES										
SUBSECRETARIA JURIDICA										
<b>Promedio Tipología</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		<b>3</b>	<b>2</b>		<b>5</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

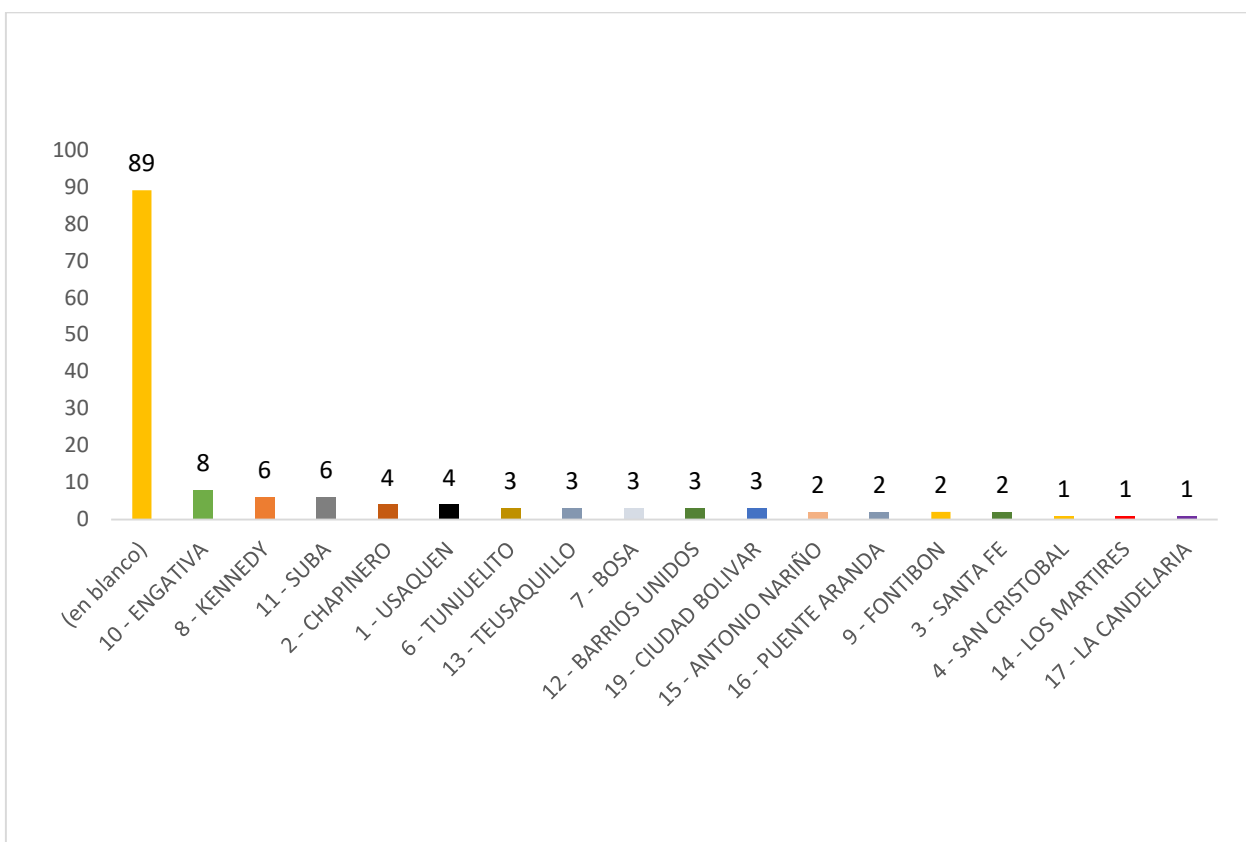
**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

El tiempo promedio de respuesta utilizado por las Dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital para dar respuesta a los solicitantes es de 4 días para las peticiones que deben atenderse en 15 días, la Consulta que se debe responder en 30 se le da respuesta durante este periodo en 4 días, por lo anterior la entidad está dando respuesta en términos de Ley.

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



**Total Requerimientos 143**

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

[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**

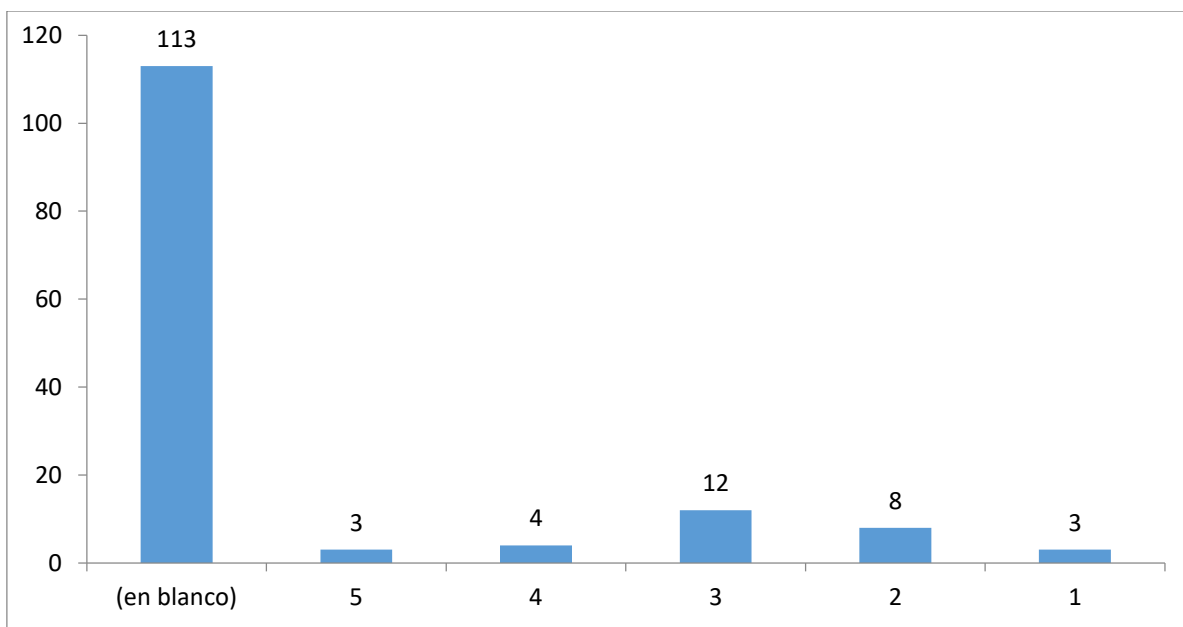




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

registra la localidad a la cual pertenece; sin embargo las que más se destacan que si la registraron son las Localidades de: Engativá con el 5.59%, Kennedy y Suba con el 4.20%, Chapinero y Usaquén con una participación del 2.80%, Tunjuelito, Teusaquillo, Bosa, Barrios Unidos y Ciudad Bolívar con el 2.1% entre otras. Cabe anotar que de 143 requerimientos allegados a la Secretaría Jurídica Distrital a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te escucha” el 62.24% no reconoce Localidad al efectuar su solicitud.

## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



### Total Requerimientos 143

Los Ciudadanos que informaron acerca del Estrato fueron 30, destacándose el estrato 3 correspondiente al 8.39 % del total de requerimientos recibidos.

Esto nos quiere decir que el 79.02% no registra el estrato social a la hora de realizar los requerimientos ante la Secretaría Jurídica Distrital a través del SDQS “Bogotá Te Escucha”. Los otros estratos que reconocieron algunos ciudadanos al efectuar su petición fueron: El

[Escriba texto]

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195

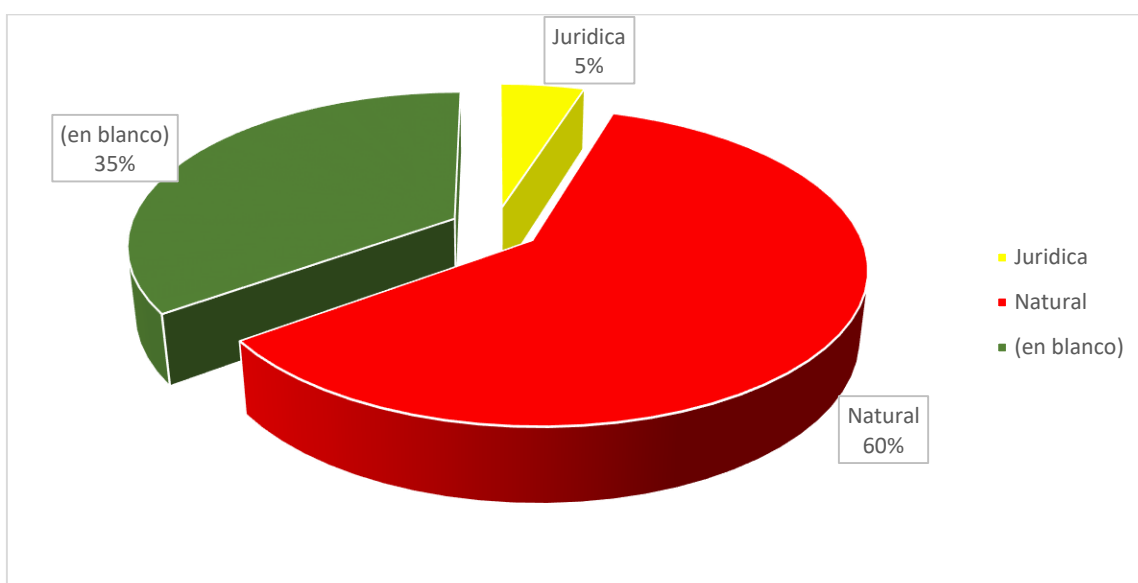
**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

estrato 2 con el 5.59%, el estrato 4 con el 2.80% y los estratos 1 y 5 con una participación cada uno del 2.10%.

## 10. TIPO DE PETICIONARIO



### Total Requerimientos 143

Del total de requerimientos recibidos durante el periodo, tenemos que 85.8 ciudadanos realizaron su solicitud como personas naturales, 50.5 peticionarios no identificaron su condición y 7.15 solicitantes se registraron como personas jurídicas.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre del Peticionario	No.	%
Anónimo	50	35%
Identificado	93	65%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de mayo 93 ciudadanos se identificaron al realizar su petición ante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS “Bogotá Te Escucha” y 50 ingresaron como anónimos.

[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

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.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En conclusión la Secretaría Jurídica Distrital cumple con lo estipulado en el Artículo No. 3 numeral 3 del Decreto 531 de 2010 demás normas concordantes en lo referente al aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS “Bogotá Te Escucha”.
- Sin embargo se producen una alertas al correo electrónico de las personas responsables de peticiones que están próximas a vencerse, con el propósito de avisar, hacer seguimiento y control de requerimientos pendientes de respuesta.

[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