



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

PERIODO: JULIO - DICIEMBRE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., enero de 2020

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas y atendidas por la Secretaría Jurídica Distrital, a través de los diferentes canales de atención en el periodo comprendido del 31 de julio al 31 de diciembre de 2019, con el propósito de generar recomendaciones que conlleven al mejoramiento y fortalecimiento del proceso interno y entregar un servicio oportuno y digno a la ciudadanía.

De acuerdo al número total de las PQRSD presentadas ante la Secretaría Jurídica Distrital, se realizaron análisis a los tiempos de respuesta y el tipo de solución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos, así como a sus causas, para establecer la oportunidad en las respuestas y cumplir con los términos establecidos por la Ley.

Es necesario considerar que los requerimientos realizados por la ciudadanía ante el Distrito Capital, mediante el Sistema de Quejas y Soluciones SDQS – son asignados automáticamente por dicho sistema y el administrador del mismo es la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, siendo la Secretaría Jurídica Distrital un usuario más del sistema, quien en el evento de particularidades o casos atípicos se debe regir por un procedimiento establecido.

## 2. ANTECEDENTES

La Secretaría Jurídica Distrital, en el segundo semestre de 2019, mantiene la conectividad entre el sistema propio de correspondencia de la Secretaría (SIGA) y el aplicativo SDQS, lo que permite el control y seguimiento en tiempo real, de las peticiones ciudadanas radicadas a esta Secretaría. Así mismo cumpliendo con los requerimientos establecidos en el protocolo de servicio de la Subsecretaría de Atención al Ciudadanía de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, se mantiene el servicio y atención en el punto de atención de la Secretaría Jurídica Distrital en el Supercade CAD.

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

Están definidos los servidores públicos que administran el Sistema SDQS, en la Secretaría Jurídica Distrital, y se actualizan permanentemente mediante las capacitaciones, acompañamiento y seguimiento en el desarrollo de las actividades para el buen manejo de respuestas del sistema.

La articulación entre los sistemas que atienden la operatividad de este servicio, busca lograr respuestas claras, concisas, dentro de los tiempos establecidos y con posibilidad de seguimiento y trazabilidad en la asignación y momento en que se encuentra la solicitud ante el peticionario.

Las quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses del Distrito Capital o los de la comunidad, se recepcionan y tramitan a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, “Bogotá, te Escucha” una herramienta virtual que permite controlar la trazabilidad y respuesta oportuna a las solicitudes, o dar inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

### 3. MARCO NORMATIVO

Las disposiciones normativas que establecen los parámetros generales y específicos en relación con el servicio al ciudadano y, en particular las que refieren a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dirigidas a las entidades estatales, son las siguientes:

NORMA	OBJETO
Constitución Política de Colombia	ARTÍCULO 2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)” ARTÍCULO 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
Ley 190 de 1.995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
Ley 594 de 2000.	Ley general de archivo mediante la cual se da acceso y consulta de documentos y restricciones por razones de conservación. Art.27, 28 y 29.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1098 de 2006.	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, artículo 41, artículo 7°.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 3, 5, 9, 13, 14, 15, 16, 22, 31, determinan los principios del debido proceso igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, derechos de las personas ante las autoridades y prohibiciones de las autoridades.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo obligatorio para la divulgación de información pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 13: "(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos".
Decreto Nacional 2623 de 2009.	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto Nacional 2573 de 2014.	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Decreto 19 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de servicio al Ciudadano
Decreto 371 de 2010	"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Art. 3 manifiesta que se deben establecer los procesos de atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en el Distrito Capital."
Decreto 2641 de 2012	ARTÍCULO 1: "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto 197 de 2014	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

Decreto 392 de 2015	Por medio del cual se reglamenta la figura de Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital.
Acuerdo 630 de 2015	"Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones".
Directiva 01 de 2014	emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa de los Ciudadanos del Bogotá D.C
Directiva 015 de 2015	"Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción."
Circular 033 de 2008 S. G. Alcaldía Mayor	Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular 067 de 2010 S. G. Alcaldía Mayor	Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades distritales.
Circular 014 de 2016 S. G. Alcaldía Mayor	"Lineamientos para el trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la Secretaría"
Circular Conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017	Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el Veeduría Distrital. "Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos."

Fuente: Guía metodológica para la inducción y reinducción de servidores del Distrito. En manejo de PQRS.

### 3.1 Delimitación de definiciones

De conformidad con la normatividad vigente y de acuerdo a los parámetros para la atención integral al ciudadano se define:

#### **Derecho de Petición:**

Toda Persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.

Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica un derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

De acuerdo con las normas vigentes, las distintas modalidades de peticiones se resuelven dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Sin embargo, la resolución de peticiones con particularidades, como las mencionadas a continuación, presenta términos especiales:

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINO PARA RESOLUCIÓN (DÍAS)	NORMA
Petición	Solicitud respetuosa que busca el reconocimiento de un derecho; solución de una situación jurídica; prestación de un servicio; solicitud de información, consulta, y/o copias de documentos; formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	Ley 1755 de 2015, artículo 14, numeral 1
Solicitud de información	Requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, artículo 14, numeral 1
Solicitud de documentos o información	Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, artículo 14, numeral 1
Consulta	Refiere a las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, artículo 14, numeral 2, refiere a
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra	Término no mayor de diez (10) días	Ley 1755 de 2015, artículo 30
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizado por uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	Ley 1755 de 2015, artículo 22
Reclamo	Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o por la inatención oportuna de una solicitud.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	
------------	--	---	--

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley 1755 de 2015 y la Guía metodológica para la inducción y reinducción de servidores del Distrito. En manejo de PQRS.

#### 4. TIPO DE SEGUIMIENTO.

El presente informe se realiza con fundamento en la comunicación de respuesta No.3-2020-374 del 22 de enero de 2020, y el alcance radicado 3-2020 -488 del 28/01/2020 de la Dirección de Gestión Corporativa y los anexos remitidos sobre el tema a desarrollar, que incluyen los reportes de la radicación realizada durante el periodo julio - diciembre 2019, totalizados por la dependencia mencionada para el seguimiento que realiza la OCl.

#### 5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

##### 5.1. ESTADO PQRS D 2° SEMESTRE 2019.

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2019 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 1619 solicitudes, desagregadas como se muestra a continuación:

TIPO DE PETICIÓN	TOTALES AGREGADOS	TOTALES POR TIPO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA (día promedio)
CONSULTAS	N/A	174	10.7	11.8
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	N/A	381	23.5	5.9
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	896	425	26.3	5.08
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		471	29.1	4.1
FELICITACIONES	N/A	2	0.1	0.3
QUEJAS	N/A	50	3.1	2.35
RECLAMOS	N/A	24	1.5	1.6
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.	79	63	3.9	5.3
SOLICITUD DE COPIA		16	0.99	3.11
SUGERENCIAS	N/A	13	0.8	15.1
<b>TOTAL TIPOLOGÍAS</b>		<b>1619</b>	<b>100</b>	

Fuente: Tabla resumen Excel entregada por el proceso Atención a la Ciudadanía –SDQS.

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

De acuerdo a las modalidades de petición, fueron confrontados por tipo entre sí, observando que: El tipo de petición más solicitada se mantienen los derechos de petición de interés general y particular con el 55.4 del total, siendo los derechos de interés particular los más altos con el 29.1. le siguen las denuncias por actos de corrupción con un 23.5% y las consultas con el 10.7%, el acceso a la información con el 4.89%, las quejas con un 3.1% y reclamos 1.5 mientras que en sugerencias y felicitaciones se con el 0.8% y el .01% respectivamente.

Por otro lado, y confrontando la información de 1619 total de agregados atendidos para este semestre, con los 849 total de agregados atendidos en el anterior semestre, se evidencia un incremento del 48% del total de agregados atendidos, que se puede entender por la facilidad para los ciudadanos en la apertura del punto de atención en el Supercade CAD y de las estrategias de difusión adoptadas por la Secretaria en beneficio de los mismos.

En cuanto al tiempo promedio de respuesta, se detectó que el 0.82% de las mismas no fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley, y en referencia al semestre anterior aumento en 80% con un total de 5 peticiones no atendidas en referencia a 1 del semestre anterior.

## 5.2. ESTADO DE LA PETICIÓN POR TIPO DE SOLUCIÓN.

SOLUCIÓN	DEFINICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA DIAS
Bloqueado por intentos de asignación	Petición excede número de intentos de asignación.	3	0.2	1.0
Cancelado por no petición	En el radicado no se indica petición	5	0.3	1.0
Cerrado por no Competen	El objeto de la petición no es competencia de la entidad y por lo tanto, se traslada a una entidad nacional.	82	5.1	1.0
Cerrado por Desistimiento Tácito	Se solicitó ampliación de la petición al ciudadano y no se recibió respuesta.	36	2.2	14.9
Cerrado por Desistimiento Expreso	El ciudadano solicita, se retracta de la petición y solicita de cierre	15	0.9	9.0
Con solicitud de cierre		9	0.6	
En trámite por asignación	Al ingresar a la bandeja del	113	7.0	1.0

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

Alcaldía de Bogotá





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

SOLUCIÓN	DEFINICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA DIAS
	usuario gestor SDQS			
En trámite por traslado	Al ingresar a la bandeja del usuario gestor SDQS	10	0.6	1.0
En trámite por asignar - trasladar	El objeto de la petición es competencia de dos o más entidades.	13	0.8	1.0
Por aclarar – solicitud de aclaración	El objeto de la petición no es claro	5	0.3	1.0
Por ampliar – Solicitud e ampliación	La información en la petición no es suficiente para dar respuesta.	33	2.0	1.8
Registro - con preclasificación	La petición se recibe en la Secretaria General, se clasifica y se asigna a la entidad correspondiente.	41	2.5	1.6
Solucionado por Asignación	Petición asignada a una de las dependencias de la SJD.	350	21.6	1.0
Solucionado por Respuesta Definitiva.	Respuesta definitiva emitida al ciudadano por una de las dependencias de la SJD.	259	16.0	5.4
Solucionado por Traslado	El objeto de la petición no es competencia de la SJD, por lo tanto, se traslada a una entidad distrital.	447	27.6	1.0
Solucionado – Registro preclasificación.	La entidad competente soluciona la petición	110	6.8	1.0
Solucionado por asignar – Trasladar	Una de las entidades genera respuesta y traslada la petición a otra..	88	5.4	6.2
<b>Total peticiones periodo:</b>		<b>1619</b>	<b>100</b>	

Fuente: Tabla resumen Excel entregada por el Proceso. Atención a la Ciudadanía –SDQS-

Según la tabla anterior se atendieron todos los requerimientos recibidos, donde el 37.61% fue solucionado o cerrado, de acuerdo con los parámetros del SDQS, por parte de la Secretaría Jurídica.

Se ha solucionado en forma definitiva dentro de los tiempos estándar de acuerdo a los parámetros establecidos 609 peticiones es decir el 37.61% del total de las solicitudes.

Trasladadas a instancias de la competencia (entidades) 447 en las cuales se busca una respuesta concluyente con el 69.30%; 350 peticiones solucionadas por

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

asignación, las cuales llegan al 57.47%, que corresponde a la Secretaría Jurídica, y se les dio solución.

las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQD, Bogotá te escucha, son asignadas automáticamente por el sistema a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, siempre y cuando el ciudadano que la interpone la clasifique en el mismo como “Denuncia por Actos de Corrupción” o como “Actos de Corrupción”, para que esta dependencia inicie el trámite correspondiente dando así cumplimiento a la normatividad.

Asignadas directamente a la Secretaría Jurídica, no se reportan denuncias por actos de corrupción en este periodo.

### 5.3. PETICIONES PENDIENTES POR RESOLVER

A continuación, en el cuadro se relacionan las peticiones con corte a 31 de diciembre de 2019 que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, “Bogotá, te Escucha”, y que no fueron atendidas oportunamente.

#### Peticiones pendientes por resolver.

No. Radicado	Fecha de Recibo	Tipo de Petición	Dependencia	Fecha de vencimiento	Desde el recibo hasta 31/12/2019	Término SDQS (Días hábiles)	Cumplimiento término	Estado de la Petición
2598762019	1/11/2019	Solicitud acceso a la información	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	19/11/2019	30	10	NO	Cerrada el 02/01/2020
2697752019	15/11/2019	Derecho de Petición de Interés Particular	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	06/12/2019	17	15	NO	Cerrada el 02/01/2020
2760802019	03/12/2019	Derecho de Petición de Interés Particular	Dirección de Gestión Judicial	24/12/2019	5	15	NO	Cerrada el 02/01/2020
2769312019	20/11/2019	Derecho de Petición de Interés Particular	Dirección de Gestión Judicial	11/12/2019	14	15	NO	Cerrada el 03/01/2020
2797662019	25/11/2019	Derecho de Petición de Interés	Dirección de Gestión Judicial	16/12/2019	11	15	NO	Cerrada el 03/01/2020

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

No. Radicado	Fecha de Recibo	Tipo de Petición	Dependencia	Fecha de vencimiento	Desde el recibo hasta 31/12/2019	Término SDQS (Días hábiles)	Cumplimiento término	Estado de la Petición
		Particular						

El reporte nos indica que hay 5 peticiones pendientes de respuesta que corresponde al 0.82% del total de solicitudes recibidas, no dando cumplimiento a los términos de las mismas.

## 6. ESTRATEGIAS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Es importante tener en cuenta que la Secretaría Jurídica Distrital enmarca su Servicio de atención a la ciudadanía de acuerdo al Decreto Distrital 197 de 2014 armonizando para la presente vigencia las acciones de Política, de acuerdo con lo señalado en el Modelo de Integración de Planeación y Gestión – MIPG, el índice de transparencia de Bogotá, inscrito en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC. Se realizó la elaboración y actualización de los procesos y procedimientos incluyendo lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y ajustó la Carta de Trato Digno con los derechos y deberes ciudadanos, que definió dicho Manual.

6.1 Se mantienen y fortalecen los procesos de capacitación en servicio a la ciudadanía a través del Plan Institucional de Capacitación PIC incluyendo temas como:

- ✓ Desarrollo de las habilidades de comunicación oral y escrita, redacción, presentación de informes y argumentación jurídica.
- ✓ Redacción y ortografía, técnicas para hablar en público.
- ✓ Atención al Ciudadano e integridad: Conceptos de servicio.

Igualmente, y de acuerdo al Plan de Acción de la Política, se suscribió el Contrato Interadministrativo N° 104-2019 con el Instituto Nacional de Sordos INSOR, que tiene como objeto generar acciones de accesibilidad incluyentes en los diferentes canales de atención de la Secretaría dirigidos a la ciudadanía con limitación auditiva, cuyos productos son: diez (10) gif's para la página Web, Un video institucional con interprete en lengua de señas y un taller en la misma lengua para los servidores públicos que prestan atención a la ciudadanía.

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

La Secretaría Jurídica en la actualidad cuenta con Cinco (5) canales de atención:

1. Canal Presencial  
SUPERCADE – CAD módulos de servicio 29, 35 y 36
2. Canal Electrónico  
[contactenos@secretariajuridica.gov.co](mailto:contactenos@secretariajuridica.gov.co)  
[notificacionesjudiciales@secretariajuridica.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@secretariajuridica.gov.co)  
[contratos@secretariajuridica.gov.co](mailto:contratos@secretariajuridica.gov.co)
3. Canal Virtual  
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs>
4. Canal Escrito  
Punto de radicación Carrera 8 10 65
5. Canal Telefónico  
Linea 195 y 3813000 Ext. 1740 y 1742.

#### 6.2 Líneas transversales de la Política de Servicio a la Ciudadanía:

Con el acompañamiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, se adelantó la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor que requieren los servicios de la Secretaría Jurídica Distrital, y se definió el objetivo del grupo de valor a partir de los ciudadanos que acuden al SUPERCADE – CAD. Se contará con el grupo de ciudadanos caracterizado a finales de la vigencia.

Se mantiene la articulación entre los sistemas propios de la Secretaría Jurídica como son el Sistema Integrado de Gestión Documental -SIGA Sistema Distrital SDQS Bogotá te Escucha, el cual fue notificado mediante certificación “Nivel 3, cumplimiento con los requisitos del máximo nivel del dominio semántico del marco de interoperabilidad” por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6.3. La Secretaría Jurídica Distrital participo en la Medición del índice de Servicio al Ciudadano convocado por la Veeduría Distrital, donde obtuvo el 70% en el nivel de cumplimiento de la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía. Igualmente participó en el seguimiento y medición a la Calidad del Servicio, diseñada por la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

Alcaldía de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

## 7. CONCLUSIÓN

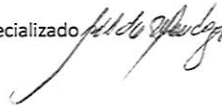
En el segundo semestre de 2019, la Secretaría Jurídica Distrital, tramitó las peticiones recibidas con un 99,18% de cumplimiento en tiempos de respuesta establecidos.

Se observa que, aunque se ha implementado una serie de estrategias, actividades y elementos para garantizar el servicio y la atención a la Ciudadanía dentro de los marcos que prevé la Ley que rige este concepto, no se ha logrado un óptimo cumplimiento en las respuestas, ya que los procesos de Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos y la Dirección de Gestión Judicial no cumplieron correctamente con la responsabilidad en subir las respuestas correspondientes al sistema, por lo tanto, se sugiere que haya una capacitación y retroalimentación para dichos procesos teniendo en cuenta el desarrollo y cumplimiento del proceso de atención a la ciudadanía de la Secretaría.

Es importante anotar que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, “Bogotá, te Escucha”, presentó fallas desde el mes de diciembre hasta la fecha.

  
**DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Hilda Consuelo Mendoza- Profesional Especializado  
Revisó: Dik Martínez Velásquez. – Jefe OCI  
Aprobó: Dik Martínez Velásquez. – Jefe OCI



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

Alcaldía de Bogotá

