



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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

PERIODO: JULIO - DICIEMBRE 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., enero de 2019

Página 1 de 10  
INFORME DE PQRSD

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. 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 1 de julio al 31 de diciembre de 2018, 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 2018, 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 dio apertura al punto de atención de la Secretaría Jurídica Distrital en el Supercade CAD. a partir del 1° de agosto de 2018.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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, ahora “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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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 7º.
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."
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".

Página 4 de 10  
INFORME DE PQRS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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	Secretaria 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.

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:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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.	
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.	Ley 1755 de 2015, artículo 22
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.

Página 6 de 10  
INFORME DE PQRS



#### 4. TIPO DE SEGUIMIENTO.

El presente informe se realiza con fundamento en la comunicación de respuesta No.3-2019-227 del 15 de enero de 2019, de la Dirección de Gestión Corporativa y los anexos remitidos sobre el tema a desarrollar, que incluyen los reportes en Excel de la radicación realizada durante el periodo julio – diciembre 2018, totalizados por la dependencia mencionada para el seguimiento que realiza esta oficina.

#### 5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

##### 5.1. ESTADO PQRS D 2° SEMESTRE 2018.

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2018 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 885 solicitudes, desagregadas como se muestra a continuación:

TIPO DE PETICIÓN	TOTALES AGREGADOS	TOTALES POR TIPO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA
SUGERENCIAS	N/A	29	3.28%	2 días
CONSULTAS		55	6.21%	7 días
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		258	29.15%	9 días
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	431	266	30.06%	4 días
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		165	18.64%	5 días
FELICITACIONES	N/A	0	0	0
QUEJAS		46	5.19%	4 días
RECLAMOS		20	2.26%	3 días
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.		45	5.08%	4 días
SOLICITUDES DE COPIA	46	1	0.11%	2 días
<b>TOTAL TIPOLOGÍAS</b>		<b>885</b>		

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

De acuerdo a las modalidades de petición, fueron confrontados por agregados con respecto al semestre anterior. El tipo de petición más solicitada por los ciudadanos se mantienen en las solicitudes de interés general o particular con el 48,70% del total, reduciéndose con respecto al primer semestre en un 4,8%. Seguido por las denuncias por actos de corrupción con un 29,15% las cuales se incrementaron en un 13%, respecto al primer semestre.



En cuanto al tiempo promedio de respuesta, este ha mejorado pasando de 5.1 días promedio de respuesta en el primer semestre a 4.4 días promedio de respuesta para el segundo semestre.

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

SOLUCIÓN	DEFINICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA DIAS
Cerrado por no petición	No manifiesta petición	19	2.15%	10
Cerrado por no Competencia	El objeto de la petición no es competencia de la entidad y se confirma que ya se encuentra en la entidad competente, por lo tanto se puede cerrar la petición.	20	2.26%	2
Cerrado por Repuesta Consolidada.	La respuesta a la petición es compartida con otras dependencias de la SJD.	1	0.11%	Fue una prueba de inducción.
Cerrado sin recurso de Reposición	Notificado para recurso de reposición	4	0.45%	1
Cerrado por Desistimiento Tácito	Se solicitó ampliación de la petición al ciudadano y no se recibió respuesta.	14	1.58%	29
Cerrado por Desistimiento Expreso	Con solicitud de cierre	1	0.11%	0
Desbloqueo por Intentos de Traslado.	Petición bloqueada por intentos de traslado	1	0.11%	0
Solucionado por Asignación.	Petición asignada a una de las dependencias de la SJD.	78	8.81%	2
Solucionado por Respuesta Definitiva.	Respuesta definitiva emitida al ciudadano por una de las dependencias de la SJD.	267	30.17%	8
Solucionado por Traslado	El objeto de la petición no es competencia de la SJD, por lo tanto, se traslada a una entidad distrital.	349	39.44%	5
Solucionado – Registro con preclasificación.	La petición se recibe en la Secretaría General, se	114	12.88%	0



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

SOLUCIÓN	DEFINICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA DIAS
	clasifica y se asigna a la entidad correspondiente			
Solucionado por asignar – Trasladar	La respuesta a la petición es compartida con otra entidad del orden distrital.	3	0.34%	0
Vacías	El sistema aún las reporta pendientes.	14	1.58%	19
<b>Total peticiones periodo:</b>		<b>885</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 98.42% fue solucionado o cerrado, de acuerdo con los parámetros del SDQS, y en proceso de respuesta, o reportadas pendientes para el periodo mencionado, el 1,58% del total.

Es importante tener en cuenta que las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQD, desde el mes de agosto 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, corresponde una (1) denuncia por actos de corrupción, la cual entrará a valorar de acuerdo a su competencia, la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la SJD.

### 5.3. PETICIONES PENDIENTES POR RESOLVER.

No. Radicado	Fecha de Recibo	Tipo de Petición	Fecha de vencimiento	Desde el recibo hasta 31/12/2018	Término SDQS (Días hábiles)	Cumplimiento término	Estado de la Petición
3001262018	2018/12/14	Denuncia por Actos de Corrupción	2018/12/17	1	1	SI	PENDIENTE

**Nota:** esta petición recibida el 2018-12-14, no fue asignada por la Dirección de Asuntos Disciplinarios y el sistema no genera los términos de Ley correspondientes para responder, razón por la cual el vencimiento figura para el 2018-12-17 dando un solo día de gestión, pero en realidad el termino correcto corresponde al 2019-01-09

Página 9 de 10  
INFORME DE PQRSD



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

El reporte nos indica que hay una (1) petición pendiente de respuesta que corresponde al 0.11% y se encuentra dentro de los términos para dar cumplimiento a la solicitud.

## 6. CONCLUSIÓN

En el segundo semestre de 2018, la Secretaría Jurídica Distrital, tramitó las peticiones recibidas dentro de los tiempos de Ley.

Se observa que ha mejorado el tiempo de respuesta promedio a las peticiones, quejas y reclamos, al disminuir este de 5.1 días del primer semestre, a 4.4 en el segundo semestre de 2018.

Cordialmente,

  
**DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Hilda Consuelo Mendoza- Profesional Especializado  
Revisó: Dik Martínez Velásquez. – Jefe OCl.  
Aprobó: Dik Martínez Velásquez – Jefe OCl.

