



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., julio de 2019

Página 1 de 10
INFORME DE PQRS

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 enero al 30 de junio 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 presentados ante la SJD, se realizaron los análisis a los tiempos de respuestas y el tipo de soluciones 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 el 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, quien en el evento de particularidades o casos atípicos se debe registrar por un procedimiento establecido.

2. ANTECEDENTES

La Secretaría Jurídica Distrital, en el primer semestre de 2019, mantiene la conectividad entre el sistema propio de correspondencia (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.

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 respuesta del sistema.

La articulación entre los sistemas que atienden la operatividad de este servicio, buscan lograr respuestas claras y 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.
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,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

	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".
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	Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



Mayor	
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:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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.	
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.3-2019-5269 del 19 de julio 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 enero – junio 2019, totalizados por la dependencia mencionada para el seguimiento que realiza la OCI.

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

5.1. Estado de las PQRSD 1er semestre 2019

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el primer semestre de 2019 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 849 solicitudes, desagregadas como se muestra a continuación:



TIPO DE PETICIÓN	TOTALES AGREGADOS	TOTALES POR TIPO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA
SUGERENCIAS	N/A	6	0,7	4,2
CONSULTAS		44	5,2	2,3
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	468	231	27,2	2,3
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL		332	39,1	2,2
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	N/A	136	16,0	2,3
FELICITACIONES		1	0,1	2,0
QUEJAS	N/A	29	3,4	1,6
RECLAMOS		13	1,5	1,8
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	57	49	5,8	2,1
SOLICITUDES DE COPIA		8	0,9	2,8
		849	100	

Fuente: Fuente: Tabla resumen Excel entregada por el proceso atención a la ciudadanía –SDQS

De acuerdo a las modalidades de petición, fueron confrontadas por tipología en contraste al semestre anterior. En el tipo de petición más solicitado por los ciudadanos, se mantienen las solicitudes de interés general y particular con el 55.1% del total, aumentando con respecto al semestre anterior en un 6.4%. Seguido por las denuncias por actos de corrupción con un 27.2% las cuales se redujeron en un 1.95%. Las solicitudes de acceso a la información pública y las solicitudes de copia, representaron un 6.7%, aumentando un 1.51% con respecto al semestre anterior. Las consultas disminuyeron en un 1.01%. Las quejas se redujeron en 1.79% en referencia al semestre anterior, igualmente las sugerencias disminuyeron en un 2.58%, en cuanto a los reclamos disminuyeron en un 0.76%. Adicionalmente cabe resaltar que se incluyó una felicitación.

5.2. ESTADO DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

Según la tabla anterior, del total de denuncias por actos de corrupción del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del 2019, por el sistema SDQS Bogotá te Escucha, se recibió una (1) queja anónima con el número 170732019, de fecha 28 de enero de 2019 a la Subsecretaría Jurídica Distrital, que corresponde al 0.4%, la cual fue asignada a un profesional de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios para su respectiva evaluación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

5.3. ESTADO DE LA PETICIÓN POR TIPO DE SOLUCIÓN.

Cerrado por no petición	El objeto de la petición no es competencia de ninguna entidad Distrital y, por lo tanto, se traslada a una entidad nacional	15	1,77	1,27
Cerrado por Repuesta Consolidada.	La respuesta a la petición es compartida con otras dependencias de la SJD.	0	0,00	0,00
Cerrado por desistimiento tácito	Se solicitó ampliación de la petición al ciudadano y no se recibió respuesta.	0	0,00	0,00
Cierre automático por vencimiento de términos.	Se solicitó ampliación de la petición al ciudadano y no se recibió respuesta.	0	0,00	0,00
Solucionado por asignación	Petición asignada a una de las dependencias de la SJD	130	15,31	1,71
Solucionado por respuesta definitiva.	Respuesta definitiva emitida al ciudadano por una de las dependencias de la SJD	74	8,72	4,13
Solucionado por traslado	El objeto de la petición no es competencia de la SJD, por lo tanto se traslada a una entidad distrital	264	31,10	1,84
Solucionado – Registro con preclasificación	La petición se recibe en la Secretaría General, se clasifica y se asigna a la entidad correspondiente.	238	28,03	1,98
Solucionado por asignar - Trasladar	La respuesta a la petición es compartida con otra entidad del orden distrital.	0	0,00	0,00
Cancelación por no petición	En el radicado no se indica petición.	1	0,12	6,00
Vacías (en trámite de solución)	No se definió el trámite.	127	14,96	0,00
Total peticiones		849	100	

Fuente: Tabla resumen Excel entregada por el proceso atención a la ciudadanía –SDQS-



Según la tabla anterior, del total de requerimientos recibidos se le dio solución al 85.04% de acuerdo con los parámetros del SDQS, y en trámite de solución se encuentra el restante que corresponde al 14,96% del total.

5.4. PETICIONES PENDIENTES POR RESOLVER

# RADICADO	FECHA DE RECIBIDO	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	DESDE EL RECIBO HASTA EL 30/06/19	TÉRMINOS SDQS	CUMPLIMIENTO TÉRMINOS	ESTADO DE LA PETICIÓN
9201722019	29/04/2019	Derecho de petición de interés particular	16/05/2019	45	15 días	No	Pendiente de respuesta por parte de la Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos.

Una vez realizado el respectivo seguimiento a la gestión de la petición con radicado No. 9201722019, aceptada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha", se evidenció en correo enviado por la Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos, informando que: "Con relación al SDQS No. 920172019 del 23 de abril del día 2019, al tratarse un derecho de petición en la modalidad de consulta, el artículo 14 del CPACA establece un término para su atención de 30 días hábiles. En tal sentido, recibida la consulta el 23 de abril de 2019, se contaba hasta el 6 de junio de 2019 para darle respuesta, habiendo sido atendida en oportunidad a través del oficio con radicado 2-2019-7044 del día 31 de mayo del 2019, información que a la fecha se encuentra registrada en el sistema lo que permitió su cierre en el SDQS".

6. CONCLUSIÓN

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, la Secretaría Jurídica Distrital ha tramitado en un 85.04%, todos los tipos de peticiones recibidos en los términos exigidos legalmente. El 14% restante se tramita normalmente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

7. RECOMENDACIÓN

Se sugiere realizar retroalimentación a los servidores de la Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos, relacionada con la subida de respuesta al sistema, dado que se observó un caso pendiente de respuesta en la atención oportuna del derecho de petición de interés particular, frente a las generalidades de las PQRSD.


DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Oscar Ernesto López Acuña-Profesional Universitario
Revisó: Dik Martínez Velásquez. – Jefe OCI.
Aprobó: Dik Martínez Velásquez – Jefe OCI.