



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: JULIO - DICIEMBRE 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., enero de 2018



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 2017, 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 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 2017, y de acuerdo a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, logró realizar 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 inicio el perfeccionamiento del convenio interadministrativo con la Subdirección de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para atender a los usuarios a través de la Red CADE (Super CADE – CAD) a partir del 2018.

Actualmente ya se encuentran definidos los servidores públicos que administran el Sistema SDQS, en la Secretaría Jurídica Distrital, quienes fueron capacitados en el manejo del mismo y que cuentan con acompañamiento y seguimiento permanente para el buen desarrollo en el manejo de respuestas del sistema.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

La articulación entre los sistemas que atienden la operatividad de este servicio, que 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 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”.
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”
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
Decreto 19 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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 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 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."
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".
Circular Conjunta N°006 de 2017	"Implementación Formato De Elaboración Y Presentación De Informes De Quejas Y Reclamos".
Directiva 015 de 2015	"Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción."

Fuente: elaboración propia con base en la normatividad vigente.

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:



TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINO PARA RESOLUCIÓN (DÍAS)	NORMA
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.	
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.	
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley 1755 de 2015.

4. TIPO DE SEGUIMIENTO.

El presente informe se realiza con fundamento en la comunicación de respuesta No.3-2018-289 del 15 de enero de 2018, 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 2017, totalizados por la dependencia mencionada para el seguimiento que realiza esta oficina.



5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

5.1. ESTADO PQRSD 2° SEMESTRE 2017.

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2017 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 875 solicitudes, desagregadas como se muestra en el siguiente cuadro:

TIPO DE PETICIÓN	TOTALES AGREGADOS	TOTALES POR TIPO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		158	18.05%	4 días y 19 horas
CONSULTAS		66	7.54%	11 días y 5 horas
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	446	184	21.02%	2 días y 17 horas
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		262	29.94%	4 días y 22 horas
FELICITACIONES		0	0	0
QUEJAS		49	5.6%	8 días y 12 horas
RECLAMOS		24	2.74%	6 días 5 horas
SOLICITUDES DE COPIA	124	35	4.00%	5 días y 12 horas
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.		89	10.17%	1 día y 14 horas
SUGERENCIAS		8	0.91%	3 días y 12 horas

Total peticiones periodo: 875

Fuente: Reporte Gestión de Peticiones – 2017-07-01 al 2017-12-31 – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-

De acuerdo a las modalidades de petición, las más solicitadas por los ciudadanos fueron las solicitudes de interés general o particular con el 50,96% del total, reduciéndose con respecto al primer semestre en un 5,76%. Seguido por las denuncias por actos de corrupción con un 18.05%, las cuales se incrementaron en un 15.05% en referencia al semestre anterior, esto debido a desde el 17-08-2017, las denuncias por actos de corrupción, son recibidas en la Secretaría Jurídica y antes de esa fecha hacían parte del reporte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



5.2. ESTADO DE LA PETICIÓN POR TIPO DE SOLUCIÓN.

SOLUCIÓN	DEFINICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA Y/O SITUACIÓN ACTUAL (PROMEDIO DIAS)
SOLUCIONADO POR ASIGNACIÓN.	Se refiere cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias.	164	18.74 %	77
SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	Cuando la petición debe ser asignada a un usuario interno dentro de la dependencia para la emisión de la respuesta. Es la respuesta de fondo al peticionario.	325	37.14%	8
SOLUCIONADA POR TRASLADO	Cuando la petición debe ser atendida por otra(s) entidad(es) por competencia	296	33.82%	3
CERRADO POR DESESTIMIENTO	Se efectúa cuando se requiere mayor información para atender de fondo la solicitud.	15	1.71%	23



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

SOLUCIÓN		DEFINICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA Y/O SITUACIÓN ACTUAL (PROMEDIO DIAS)
CERRADO POR RESPUESTA CONSOLIDADA		Cuando los temas de la petición deben ser resueltos por varias entidades del Distrito y no necesariamente está en cabeza de una sola entidad. Debido a la dificultad para la consolidación de una única respuesta se responde según la competencia y se cierra la petición por cada entidad.	2	0.22%	26
CERRADO POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS.		Cuando el sistema cierra automáticamente la petición por falta de respuesta o ampliación de información por información por parte del peticionario.	6	0.68%	17
CIERRE POR NO PETICIÓN		Se efectúa cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no puede trasladarse a otra entidad.	29	3.31%	5
ESTADO DE PETICIÓN INICIAL	EN TÉRMINOS DE RESPUESTA	Cuando el tema es competencia de la entidad y la respuesta está en curso.	16	4.34%	En trámite de respuesta. Ver Cuadro III. PETICIONES PENDIENTES POR RESPUESTA
	OTROS		22		
Total peticiones periodo: 875					

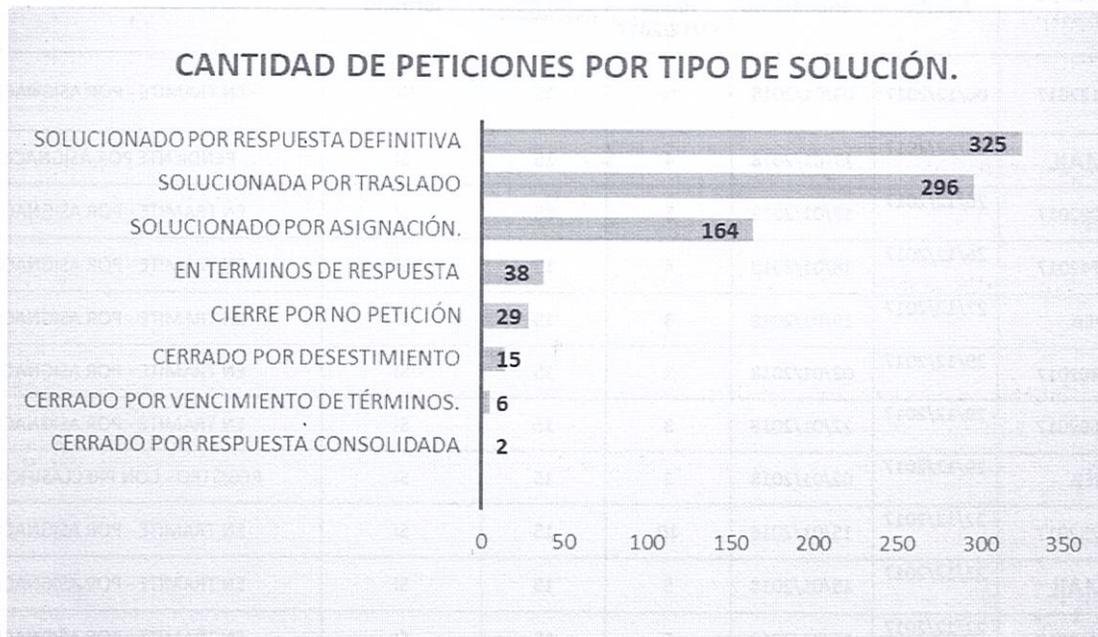
Fuente: Reporte Gestión de Peticiones – 2017-0-01 al 2017-06-30 – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

De acuerdo a la tabla anterior se atendieron los requerimientos recibidos, el 95.62% fue solucionado o cerrado, de acuerdo con los parámetros del SDQS, y en proceso de respuesta, para el periodo mencionado, el 4,34% del total.

Se presenta a continuación la gráfica de peticiones organizadas por tipo de solución, en orden descendente:



Acorde con el tipo de respuesta de la petición, se ha solucionado en forma definitiva dentro de los tiempos estándar de acuerdo a los parámetros establecidos 325 peticiones es decir el 37,14% del total de las solicitudes.

Trasladadas a instancias de la competencia (entidades) 296 en las cuales se busca una respuesta concluyente con el 33,82%.

El 18.74% 164 peticiones, corresponde a la Secretaría Jurídica a las cuales se les dio solución.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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.

5.3. PETICIONES PENDIENTES POR RESPUESTA.

No. Radicado	Fecha de Recibo	Fecha de vencimiento	Desde el recibo hasta 31/12/2017	Término SDQS (Días hábiles)	Cumplimiento término	Estado de la Petición
1307122017	06/12/2017	03/01/2018	16	15	NO	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
E-MAIL	22/12/2017	17/01/2018	4	15	SI	PENDIENTE POR ASIGNACIÓN
1312082017	26/12/2017	17/01/2018	5	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1320742017	26/12/2017	18/01/2018	4	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
WEB.	27/12/2017	19/01/2018	3	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1323402017	29/12/2017	02/01/2018	3	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1323692017	29/12/2017	22/01/2018	3	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
WEB.	29/12/2017	02/01/2018	3	15	SI	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
1205252017	22/12/2017	15/01/2018	10	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
E-MAIL	22/12/2017	15/01/2018	5	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1203912017	22/12/2017	15/01/2018	5	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1206362017	22/12/2017	15/01/2018	5	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1204842017	22/12/2017	16/01/2018	5	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1210212017	26/12/2017	17/01/2018	4	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
WEB.	21/11/2017	12/12/2018	29	15	NO	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
20174210479582	01/12/2017	03/01/2018	19	10	Cierre por vencimiento de términos	PENDIENTE POR SOLICITUD AMPLIACIÓN
WEB.	11/12/2017	22/01/2018	14	30	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
WEB.	18/12/2017	16/01/2018	9	15	SI	PENDIENTE POR SOLICITUD AMPLIACIÓN
WEB.	19/12/2017	13/02/2018	8	30	SI	PENDIENTE POR SOLICITUD AMPLIACIÓN
WEB.	20/12/2017	21/12/2017	6	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

No. Radicado	Fecha de Recibo	Fecha de vencimiento	Desde el recibo hasta 31/12/2017	Término SDQS (Días hábiles)	Cumplimiento término	Estado de la Petición
WEB.	20/12/2017	21/12/2017	6	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	20/12/2017	21/12/2017	6	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	20/12/2017	21/12/2017	6	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
LINEA 195	20/12/2017	15/01/2018	6	15	SI	POR ACLARAR - POR SOLICITUD ACLARACIÓN
WEB.	21/12/2017	22/12/2017	5	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	22/12/2017	26/12/2017	4	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	22/12/2017	26/12/2017	4	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	24/12/2017	26/12/2017	4	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	26/12/2017	17/01/2018	4	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
WEB.	26/12/2017	17/01/2018	4	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
WEB.	26/12/2017	27/12/2017	4	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	27/12/2017	28/12/2017	3	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	27/12/2017	28/12/2017	3	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
1211082017	27/12/2017	18/01/2018	3	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
WEB.	28/12/2017	29/12/2017	2	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	28/12/2017	29/12/2017	2	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	28/12/2017	29/12/2017	2	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION
WEB.	29/12/2017	02/01/2018	1	15	NO	REGISTRO - SIN PRECLASIFICACION

Fuente: Reporte Gestión de Peticiones - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-

Es importante considerar que de acuerdo a las capacitaciones adelantadas por la Dirección de Gestión Corporativa y por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el marco del Sistema SDQS, donde se solicita a los administradores del sistema, que los documentos deben gestionarse en lo posible el mismo día de radicado.

Revisando las peticiones pendientes por respuesta en el Reporte Gestión Peticiones, pendientes por resolver, se puede evidenciar que al 55,26% se le ha dado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

cumplimiento y el 44,73 corresponde a registros en trámite, por asignar o por reclasificar.

Analizando aleatoriamente radicados pendiente por gestionar el radicado N° 1-2017-31208 del 2017-12-13, ingresa al sistema PQRS el 2017-12-22 y se registra el 26-12-2017 inician términos desde el 26-12-2017. Hay una espera para iniciar gestiones al trámite de 10 días, siendo un derecho de petición, para quien lo resuelve ya está por debajo de los tiempos para responder al peticionario.

El radicado N° 1-2017-20484 del 15-12-2017 ingresa al sistema el 22-12-2017 y se registra en el sistema 22-12-2017 y se registra en el sistema e inicia términos desde el 26-12-2017.

Como se evidencia los tiempos de gestión de los documentos en el sistema se encuentran en un 42.10% Registro sin Reclasificación, por lo tanto, pendiente de inicio en la gestión.

6. CONCLUSIÓN

La Secretaría Jurídica Distrital, se encuentra en un proceso de consolidación y estructuración del servicio de atención a la ciudadanía, y ha propendido por aplicar las normas y estrategias implementando las herramientas necesarias y personal idóneo para el desarrollo de esta función. Cabe anotar que el 95.62% % de las peticiones fueron tramitadas en tiempos de respuesta ajustados a los términos.

Se advierte en las diferentes actividades que adelanta la Secretaría Jurídica Distrital, el cumplimiento del propósito para lograr una atención digna y efectiva a los ciudadanos, con acciones orientadas a:

- Conformación de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Jurídica Distrital, que pretende hacer presencia y ofrecer atención a la ciudadanía mediante la Red CADE.
- Crear el Defensor de la Ciudadanía que brindará atención desde la Dirección de Gestión Corporativa y la publicación de la Carta de Trato Digno.

Respecto al análisis de la información remitida, es valioso el seguimiento y diligenciamiento oportuno de las peticiones pendientes por respuesta, debido a que los tiempos de espera en la asignación ocasionan dilaciones en las respuestas a los peticionarios, asimismo la clasificación de las peticiones desde el origen al definir las tipologías evitará el reproceso o reasignación y disminuirá los tiempos adicionales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Se continúa observando, la importancia de considerar; que el primer filtro que se hace a las solicitudes debe ser el más especializado, en la medida que al direccionar correctamente desde el inicio la solicitud permite evitar reprocesos y traslados por equivocación de asignación, que es una de las tipificaciones más utilizadas en este proceso. Se requiere que en el sistema la clasificación corresponda con la establecida de acuerdo a la normatividad en el aplicativo.

Debe analizarse la situación específica observada para los radicados números 1-2017-31208 y 1-2017-20484, en la asignación y seguimiento oportuno a las respuestas, en la medida que afecta el resultado final de peticiones dentro de los tiempos establecidos, generando incertidumbre de las estadísticas reportadas.

7. OBSERVACIONES

Se evidencia, que las observaciones establecidas en el primer semestre de 2017, fueron atendidas por la Dirección de Gestión Corporativa, en referencia a establecer parámetros y estrategias claras que conlleven a una atención digna y efectiva en la Secretaría jurídica Distrital dirigida a los ciudadanos, se mantiene la publicación de la información mensual.

Se observa que es necesario finalizar y divulgar los trámites y servicios - Portafolio de servicios - de la Secretaría Jurídica Distrital, a través del portal, especificando, el canal, el mecanismo, la ubicación y horario.

El facilitar a la ciudadanía la información clara en el momento de presentar una solicitud en el SDQS, permitirá tipificar correctamente su petición, evitando los reprocesos o demoras en la respuesta.

DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Hilda Consuelo Mendoza *HCM*
Revisó: Dik Martínez Velásquez *7*
Aprobó: Dik Martínez Velásquez *7*

