



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., julio 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 enero al 30 de junio 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 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, maneja el aplicativo SDQS y el Sistema de correspondencia SIGA en tiempo real permitiendo realizar una trazabilidad de la petición con el fin de obtener un mejor control en el tiempo de respuesta al ciudadano.

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 reciben 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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"
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".
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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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.	Resolución 054-2017 del DAFP
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 recibida el 30 de julio de 2018 por la Dirección de Gestión Corporativa, de las peticiones quejas y reclamos recibidos durante el 1 de enero a 30 de junio de 2018, totalizados por la dependencia mencionada para el seguimiento que realiza esta oficina.

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

5.1. ESTADO PQRSD PRIMER SEMESTRE 2018.

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el primer semestre de 2018 la Secretaría Jurídica Distrital, mediante memorando No.3-2018-4257 recibió un total de 1010 solicitudes, desagregadas como se muestra en el siguiente cuadro:



TIPO DE PETICIÓN	TOTALES AGREGADOS	TOTALES POR TIPO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA
SUGERENCIA	N/A	7	0,7	9 días
CONSULTA		109	10,8	6 días
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		163	16,1	4 días
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	540	222	22,0	7 días
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		318	31,5	6 días
FELICITACIÓN	N/A	1	0,1	1 día
QUEJA		54	5,3	7 días
RECLAMO		27	2,7	4 días
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	109	65	6,4	3 días
SOLICITUDES DE COPIA		44	4,4	4 días
TOTAL TIPOLOGÍAS		1010	100,0	

De acuerdo a las modalidades de petición, las más solicitadas por los ciudadanos fueron las solicitudes de interés general o particular con el 53,5% del total. Seguido por las denuncias por actos de corrupción con un 16.1% disminuyendo un 1.95% con respecto al segundo semestre del año inmediatamente anterior, las consultas con un 10.8%, aumentaron en 2.64%.

5.2.ESTADO DE LA PETICIÓN POR TIPO DE SOLUCIÓN.

SOLUCIÓN	DEFINICIÓN	No.	TIEMPO DE RESPUESTA
Cerrado por no competencia	El objeto de la petición no es competencia de ninguna entidad Distrital y por lo tanto, se traslada a una entidad nacional	2	11 días
Cerrado por respuesta consolidada	La respuesta a la petición es compartida con otras dependencias de la SJD	1	1 día
Cerrado por desistimiento tácito	Se solicitó ampliación de la petición al ciudadano y no se recibió respuesta	17	1 día



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

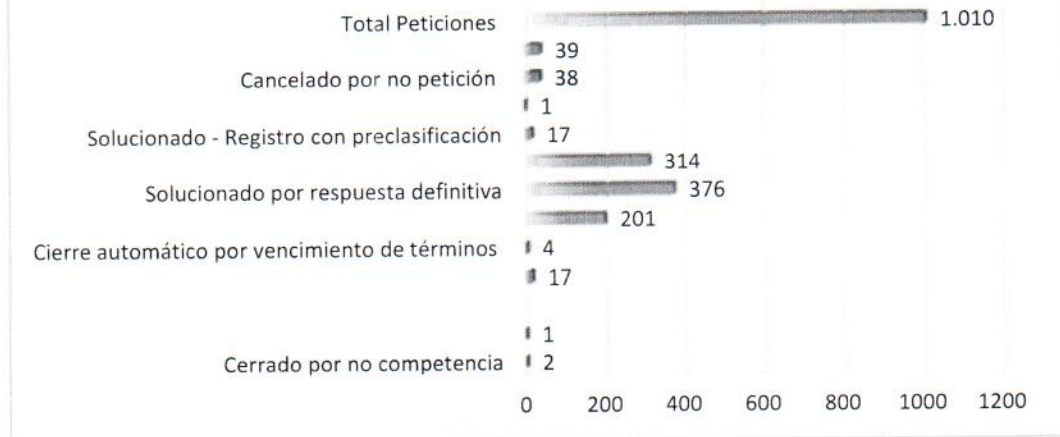
Cierre automático por vencimiento de términos	Se solicitó ampliación de la petición al ciudadano y no se recibió respuesta	4	1 día
Solucionado por asignación	Petición asignada a una de las dependencias de la SJD	201	0,7 días
Solucionado por respuesta definitiva	Respuesta definitiva emitida al ciudadano por una de las dependencias de la SJD	376	8,1 días
Solucionado por traslado	El objeto de la petición no es competencia de la SJD, por lo tanto se traslada a una entidad distrital	314	3,9 días
Solucionado - Registro con preclasificación	La petición se recibe en la Secretaría General, se clasifica y se asigna a la entidad correspondiente	17	0
Solucionado por asignar - Trasladar	La respuesta a la petición es compartida con otra entidad del orden distrital	1	0
Cancelado por no petición	En el radicado no se indica petición	38	2,8 días
Vacías (en trámite de solución)	No se definió el trámite	39	0
Total Peticiones		1.010	

De acuerdo a la tabla anterior se atendieron 96.13% solicitudes quedando en trámite de solución el 3.86% del total de las solicitudes recibidas.

Se presenta a continuación la gráfica de peticiones organizadas por tipo de solución.



solucion a peticiones 1er semestre 2018



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 376 peticiones es decir el 37,22% del total de las solicitudes.

Trasladadas a instancias de la competencia (entidades) 314 en las cuales se busca una respuesta concluyente con el 31,08%.

El 19.90% de 201 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 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

5.3. PETICIONES PENDIENTES POR RESPUESTA.

No. RADICADO	FECHA DE RECIBIDO	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	DESDE EL RECIBO HASTA EL 30/06/18	TERMINOS SDQS	CUMPLIMIENTO TÉRMINOS	ESTADO DE LA PETICIÓN
131194201 8	2018-05-23	CONSULTA	9/07/2018	25 DÍAS	30 DÍAS	SI	SE CERRÓ EL 5-072018


6. CONCLUSIÓN

La Secretaria Jurídica Distrital en el primer semestre de 2018 ha tramitado las peticiones recibidas dentro del tiempo establecido por la Ley.

Es importante resaltar que la Veeduría Distrital, ha dispuesto de un Tablero de Control Ciudadano, que se encuentra activo en nuestra página Web, para que los ciudadanos puedan realizar un monitoreo en tiempo real de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía ante la Secretaría Jurídica.

Cordial saludo


DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Gladys Patricia Silva C. 
Revisó: Dik Martínez Velásquez.
Aprobó: Dik Martínez Velásquez

