

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., julio de 2021

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



NO. CERTIFICADO SG 2018007982

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA  
2311520-FT-019 Versión 01



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 felicitaciones, recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2021, con el propósito de generar recomendaciones que conlleven al mejoramiento y fortalecimiento del proceso interno, de acuerdo con los criterios de calidad, calidez y oportunidad, conforme lo señaló la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con el número total de PQRSD recibidas por la Secretaría Jurídica Distrital, se realizó el análisis a los tiempos de respuesta y el tipo de solución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos, con el fin de establecer la oportunidad en las respuestas y el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley.

Es pertinente señalar que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, es administrado por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, siendo la SJD un usuario de este sistema, por lo que los requerimientos de la ciudadanía y demás partes interesadas son recibidos por la Dirección de Gestión Corporativa a través del proceso de “Atención a la ciudadanía” y asignados o trasladados según corresponda para su trámite y respuesta.

En razón a la declaratoria de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” por causa del coronavirus COVID-19, es preciso señalar que el Decreto 491 de 2020, modificó los términos de respuesta a las PQRs; es decir que salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción; las peticiones de documentos de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta relacionada con asuntos a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

## 2. Antecedentes

La Secretaría Jurídica Distrital, en el primer semestre de 2021, mantiene la articulación entre el sistema propio de correspondencia (SIGA) y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, lo que permite el control y seguimiento de las peticiones ciudadanas radicadas en la Secretaría.

La SJD ha mantenido el servicio en el punto de atención presencial en el SuperCADE – CAD en cumpliendo con lo señalado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### 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”.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de servicio al Ciudadano.
Ley 190 de 1995	“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”, artículos 7 y 41.
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”.
Ley 1618 de 2013	“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
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 19 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
Decreto Nacional 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". 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 Nacional 2573 de 2014	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (...)".
Decreto Nacional 1499 de 2017	"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
Decreto Nacional 2106 de 2019	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
Decreto Nacional 491 de 2020	"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
CONPES 03 de 2019	"Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía".
Decreto Distrital 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."
Decreto Distrital 847 de 2019	"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
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".
Acuerdo Distrital 761 de 2020	"Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI".
Directiva 001 de 2014	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: 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	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción".
Circular 033 de 2008	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Conjunta No. 006 de 2017	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General y Veeduría Distrital. "Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos".
Circular 008 de 2019	"Circular por medio de la cual se socializan la "Guía para Planeación de la Gestión Distrital" y la "Guía distrital para el diseño, análisis y simplificación de procesos".
Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	"Guía para los servidores públicos del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio con la mayor calidad, acceso oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno e igualitario a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual".
Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	"Orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia".
Guía para la Autoevaluación – Modelo de Seguimiento y Medición a la calidad del Servicio	"La gestión realizada por las Entidades del Distrito debe estar encaminada a estructurar y favorecer un entorno cálido y adecuado, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada".

Fuente: *Elaboración propia de acuerdo con la normatividad aplicable al manejo de PQRS.*

### 3.1 Delimitación de definiciones

De conformidad con la normatividad vigente *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades (...), por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. 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 (...).”* Artículo 13, Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con la normatividad, las distintas modalidades de peticiones se resuelven dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo, en el marco del “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” el tiempo de resolución de estas, según lo establecido en el Decreto Nacional 491 del 2020 se relaciona a continuación:

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución (días)	Norma
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	Decreto Nacional 491 de 2020, artículo 5.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.		
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.		
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.		
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.		
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.		
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.		
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.	Decreto Nacional 491 de 2020, artículo 5,

Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.		numeral 1.
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	Dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.	Decreto Nacional 491 de 2020, artículo 5, numeral 2.

Fuente: *Elaboración propia con base en la Ley 1755 de 2015 y el "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" versión 2. Actualizado de acuerdo con el Decreto Nacional 491 de 2020.*

#### 4. Tipo de seguimiento

El presente informe se realiza con fundamento en la comunicación de respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa mediante memorando 3-2021-5200 de julio 16 de 2021 y reporte generado en formato Excel extraído del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", durante el periodo enero 1 a junio 30 de 2021.

### 5. Resultado del Seguimiento

#### 5.1 Estado PQRSD, primer semestre 2021

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el primer semestre de 2021 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 779 peticiones, desagregadas como se muestra a continuación:

Tipo de Petición	Totales por tipo	Porcentaje %	Tiempo promedio respuesta en días
Consulta	204	26,2%	9
Denuncia por actos de corrupción	28	3,6%	8
Derecho de petición de interés general	79	10,1%	8
Derecho de petición de interés particular	313	40,2%	9
Queja	57	7,3%	5
Reclamo	27	3,5%	5
Solicitud de acceso a la información	46	5,9%	8
Solicitud de copias	10	1,3%	9
Sugerencia	15	1,9%	9
Felicitación	0	0,0%	0
<b>Total, tipologías</b>	<b>779</b>	<b>100%</b>	<b>7.8</b>

Fuente: *Tabla construida con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".*

De acuerdo con las modalidades de petición se observó lo siguiente:

- El tipo de petición más solicitada son derechos de petición de interés general y particular, representan el 50.3%, estos disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2020 en 284 peticiones, pasando de 676 a 392.
- Las consultas representan el 26.2%, estas disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2020 en 163 peticiones, pasando de 367 a 204.
- Las quejas representan el 7.3%, estas aumentaron con respecto al segundo semestre de 2020 en 3 peticiones, pasando de 54 a 57.
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 5.9%, estas disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2020 en 21 peticiones, pasando de 67 a 46.
- Los reclamos representan el 3.5%, estos disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2020 en 8 peticiones, pasando de 35 a 27.

Del total de agregados se observó una disminución del número de solicitudes que asciende a 500 peticiones, lo que representa en términos porcentuales 39.1%, pasando de 1.279 en el segundo semestre de 2020 a 779 en el primer semestre de 2021, lo que se puede entender en la estabilización de las inquietudes y necesidades de información de los ciudadanos en referencia a las medidas adoptadas en el marco del “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

## 5.2 Estado de denuncias por posibles actos de corrupción

Respecto a las denuncias y/o quejas disciplinarias por posibles actos de corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, estas son asignadas automáticamente por el sistema a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, siempre y cuando el ciudadano que la interpone la clasifique como “*Denuncia por Actos de Corrupción*” o como “*Actos de Corrupción*”, para que la referida dependencia inicie el trámite correspondiente dando así cumplimiento a la normatividad aplicable.

Durante el primer semestre de 2021 se recibieron 28 peticiones con la tipología “denuncias por actos de corrupción”, de acuerdo con información extraída del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”. En consulta realizada a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios esta informó mediante correo electrónico del 6 de julio, que en el referido semestre no se recibieron denuncias por actos de corrupción que involucre funcionarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

### 5.3 Estado de la petición por tipo de solución

Solución	Definición	Número de peticiones	Porcentaje %	Tiempo de respuesta y/o situación actual
Cerrado - Por no competencia	El objeto de la petición no es competencia de ninguna entidad distrital, y por lo tanto se traslada una entidad nacional.	68	8,7%	1
Cerrado - Por respuesta consolidada	Varias entidades / áreas responden una misma petición.	1	0,1%	22
Cerrado - Sin recurso de reposición	Cerrado sin que el ciudadano interponga recurso de reposición.	3	0,4%	14
Cerrado por desistimiento tácito	Se solicita ampliación al ciudadano y no se recibe respuesta.	12	1,5%	24
Cierre por desistimiento expreso	El ciudadano manifiesta que no continua con el trámite.	2	0,3%	17
En trámite - Por asignación	Al ingresar a la bandeja del usuario Gestor. Al generar el evento asignar, el sistema genera este estado en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del usuario funcionario que debe atender la petición.	15	1,9%	8
En trámite - Por traslado	Al ingresar a la bandeja del usuario Gestor. Al generar el evento trasladar, el sistema genera este estado en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del usuario funcionario que debe atender la petición.	5	0,6%	1
Por ampliar - por solicitud ampliación	La información en la petición no es suficiente para dar respuesta. Al generar el evento solicitud de ampliación, el sistema genera este estado para la bandeja de entrada del peticionario y en la hoja de ruta de la petición.	2	0,3%	16
Registro - con preclasificación	Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.	3	0,4%	1
Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta definitiva emitida al ciudadano.	392	50,3%	13
Solucionado - Por traslado	El objeto de la petición no es competencia de la SJD, por lo tanto, se traslada a una entidad distrital.	276	35,4%	3
<b>Total, tipologías</b>		<b>779</b>	<b>100%</b>	<b>10.9</b>

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

De acuerdo con el estado de petición por tipo de solución se observó lo siguiente:

- Del total de requerimientos recibidos, la SJD dio solución al 96.8% de las peticiones (754). El restante 3.2% (25) se encontraron con corte 30 de junio de 2021 en trámite de solución (por asignación, por traslado, por solicitud de ampliación, registro con preclasificación), dentro de los términos de respuesta de acuerdo con la normatividad.
- La mayor proporción de peticiones, es decir el 50.3% (392), fueron solucionadas por respuesta definitiva.
- El 35.4% (276) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.



- El 8.7% (68) fueron cerradas por no competencia.

#### 5.4 Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan las peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte 30 de junio de 2021, las cuales se observaron pendientes de respuesta, dentro de los términos establecidos en la normatividad existente.

No.	No. Radicado “Bogotá te escucha”	Fecha inicio términos	Fecha de Vencimiento	Estado de la Petición; corte 30-06-2021
1	1756742021	04/06/2021	21/07/2021	Por ampliar - por solicitud ampliación
2	1764362021	09/06/2021	23/07/2021	En trámite - Por asignación
3	1799112021	15/06/2021	04/08/2021	En trámite - Por asignación
4	1809612021	10/06/2021	26/07/2021	Por ampliar - por solicitud ampliación
5	1817462021	10/06/2021	02/08/2021	En trámite - Por asignación
6	1827172021	17/06/2021	30/07/2021	En trámite - Por asignación
7	1829242021	17/06/2021	30/07/2021	En trámite - Por asignación
8	1842232021	24/06/2021	06/08/2021	En trámite - Por asignación
9	1842452021	15/06/2021	28/07/2021	En trámite - Por asignación
10	1852972021	01/07/2021	13/08/2021	En trámite - Por traslado
11	1885412021	17/06/2021	30/07/2021	En trámite - Por asignación
12	1905352021	23/06/2021	12/08/2021	En trámite - Por asignación
13	1933232021	24/06/2021	13/08/2021	En trámite - Por asignación
14	1936152021	28/06/2021	10/08/2021	En trámite - Por asignación
15	1953042021	23/06/2021	05/08/2021	En trámite - Por asignación
16	1971282021	24/06/2021	23/07/2021	En trámite - Por asignación
17	1988642021	25/06/2021	09/08/2021	En trámite - Por asignación
18	2003452021	01/07/2021	23/08/2021	En trámite - Por traslado
19	2011842021	01/07/2021	23/08/2021	En trámite - Por traslado
20	2030782021	30/06/2021	12/08/2021	En trámite - Por asignación
21	2044092021	01/07/2021	23/08/2021	En trámite - Por traslado
22	2049562021	01/07/2021	13/08/2021	Registro - con preclasificación
23	2050492021	01/07/2021	13/08/2021	En trámite - Por traslado
24	2052372021	01/07/2021	30/07/2021	Registro - con preclasificación
25	2052942021	01/07/2021	30/07/2021	Registro - con preclasificación

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso “Atención a la Ciudadanía”.

## 5.5 Peticiones resueltas con gestión extemporánea

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, se evidenciaron dos (2) peticiones que no fueron atendidas oportunamente dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, las cuales se relacionan a continuación:

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”.							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA)			
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Vencimiento	Tipo de Solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	Dependencia responsable de la respuesta
740042021	Derecho de petición de interés general	10/03/2021	23/04/2021	27/04/2021	32	2	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-7629	27/04/2021	Dirección Distrital de Política Jurídica
1071372021	Denuncia por actos de corrupción	07/04/2021	19/05/2021	24/05/2021	33	3	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-9480	24/05/2021	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control

De la misma forma, cinco (5) peticiones registran gestión extemporánea, no obstante, revisados los oficios de respuesta a los ciudadanos a través del sistema SIGA, se evidenció que las contestaciones se presentaron en términos. Lo anterior, evidencia la necesidad de definir estrategias para garantizar el cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” por parte de los responsables del trámite y de la respuesta respectiva. A continuación, se relacionan las referidas peticiones:

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”.							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).			
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento o Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Vencimiento	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	Dependencia responsable de la respuesta
3992021	Derecho de petición de interés particular	05/01/2021	16/02/2021	18/02/2021	32	2	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-284	08/01/2021	Subsecretaría Jurídica Distrital
836862021 (836792021)	Derecho de petición de interés general	17/03/2021	30/04/2021	07/05/2021	35	5	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-8187 2-2021-6731	06/05/2021 15/04/2021	Dirección Distrital de Gestión Judicial
1298182021	Derecho de petición de interés particular	26/04/2021	08/06/2021	09/06/2021	31	1	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-10812	08/06/2021	
1444062021	Solicitud de acceso a la información	07/05/2021	04/06/2021	08/06/2021	21	1	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2021-9458	24/05/2021	
1611562021	Solicitud de acceso a la información	24/05/2021	22/06/2021	24/06/2021	22	2	Cerrado - Por respuesta consolidada	2-2021-11311	16/06/2021	

De igual forma, dos (2) peticiones registraron gestión extemporánea, sin embargo, se observó solicitud de ampliación de la información a los petitionarios por parte de la entidad, que al no suministrarse generó el cierre automático por vencimiento de términos. En este sentido las referidas peticiones fueron cerradas por desistimiento tácito en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”.								
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento Términos	Fecha de Finalización y cierre	Días Gestión	Días Vencimiento	Solicitud de ampliación	Tipo de Solución
228742021	Solicitud de acceso a la información	26/01/2021	22/02/2021	27/02/2021	24	4	26/01/2021	Cerrado por desistimiento tácito
1250072021	Solicitud de copia	21/04/2021	19/05/2021	27/05/2021	26	6	23/04/2021	Cerrado por desistimiento tácito

## 6 Estrategias de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Jurídica Distrital en línea con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, desarrolló las siguientes acciones:

El proceso de atención a la ciudadanía gestionó las PQRS recibidas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Secretaría Jurídica Distrital, garantizando que éstas sean asignadas a las diferentes dependencias de la entidad, una vez se haya determinado la competencia para atenderlas, o gestionando el traslado por no competencia a las entidades distritales encargadas de atender las peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

Por otra parte, durante el primer semestre de la vigencia 2021, el proceso de atención a la ciudadanía en cumplimiento a las actividades establecidas por la Comisión Sectorial de Servicio a la Ciudadanía que lidera la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá ha velado por que las respuestas a las peticiones ciudadanas cumplan de los criterios de calidad, calidez y manejo del Sistema “Bogotá te Escucha”.

Finalmente, la Secretaría Jurídica Distrital cuenta con los siguientes canales de atención:

- Canal Presencial  
SuperCADE – CAD módulos de servicio 29, 35 y 36.  
Punto de radicación Carrera 8 N° 10 - 65

- Canal Electrónico  
contactenos@secretariajuridica.gov.co  
notificacionesjudiciales@secretariajuridica.gov.co
- Canal Virtual  
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs>  
Formulario radicación PQRS y consulta de comunicaciones Web:  
<http://siga.bogotajuridica.gov.co/WebSigaPQR/#!/inicio>  
Canal de denuncias para posibles hechos de corrupción:  
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/>
- Canal Telefónico  
Línea 195 y 3813000.

## 7. Conclusiones y Recomendaciones

- I. De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el primer semestre de 2021 la Secretaría Jurídica Distrital tramitó las peticiones recibidas con un 99.74% de cumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad. El restante 0.26% corresponde a dos (2) peticiones con respuesta extemporánea, las cuales se asignaron a la Dirección Distrital de Política Jurídica y Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control.

Se considera conveniente que las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía evalúen las causas que están originando en algunos casos el incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad.

- II. Se observaron cinco (5) peticiones con respuesta extemporánea en los registros del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, las cuales se asignaron a la Subsecretaria Jurídica Distrital y Dirección Distrital de Gestión Judicial. No obstante, en el Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) se evidenciaron los respectivos oficios de respuesta a la ciudadanía en los términos establecidos en la normatividad.

Se hace necesario revisar la información que genera el Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) en cuanto a oficios de respuesta a peticiones y la articulación de estos con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, con el fin asegurar la calidad de la información en los reportes generados.

- III. Se observó que la secretaría Jurídica viene dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 197 de 2014, respecto a los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



**DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Omar Leonardo Murcia – Profesional Universitario  
Revisó: Dik Martínez Velásquez. – jefe OCI  
Aprobó: Dik Martínez Velásquez. – jefe OCI