



SECRETARÍA  
JURÍDICA  
DISTRITAL

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

PERIODO: JULIO - DICIEMBRE 2020

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., enero 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

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 julio al 31 de diciembre de 2020, 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 segundo semestre de 2020, 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 a esta Secretaría.

La SJD ha mantenido el servicio en el punto de atención presencial en el SuperCADE – CAD 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 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", 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	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites

19 de 2012	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 prestación 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. Secretaria 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. Secretaria 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 PQRSD.*

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
www.bogotajuridica.gov.co  
Info: Línea 195



NO. CERTIFICADO SG 2018007982

2311520-FT-019 Versión 01



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

### 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 las normas vigentes, 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 relacionan 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 las comunicaciones de respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa mediante memorandos 3-2021-588 y 3-2021-924 del 19 y 28 de enero de 2021 respectivamente, y los anexos remitidos sobre el tema a desarrollar que incluye reporte generado en formato Excel por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el periodo julio - diciembre de 2020, totalizados por la referida dependencia para el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno.

### 5. Resultado del Seguimiento

#### 5.1 Beneficio del seguimiento

Durante el desarrollo del seguimiento la Dirección de Gestión Corporativa inició actividades que dieron solución a la situación evidenciada por el auditor, como se detalla a continuación:

Al revisar la información suministrada para el desarrollo del seguimiento se evidenció que los datos reportados mediante memorando 3-2021-588 no correspondían únicamente al segundo semestre de 2020, por lo que la Dirección de Gestión Corporativa dio alcance mediante memorando 3-2021-924 remitiendo nuevamente los datos ajustados al periodo requerido.

#### 5.2 Estado PQRSD, segundo semestre 2020

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2020 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 1.279 solicitudes, desagregadas como se muestra a continuación:

Tipo de Petición	Total, agregados	Totales por tipo	Porcentaje %	Tiempo promedio respuesta en días
Consulta	N/A	367	28,7	12,4
Denuncia		35	2,7	3,7
Derecho de petición de interés general	676	160	12,5	6,4
Derecho de petición de interés particular		516	40,3	6,5
Queja	N/A	54	4,2	5,2
Reclamo		35	2,7	5,7
Solicitud de acceso a la información	87	67	5,2	9,1
Solicitud de copias		20	1,6	7,1
Sugerencia	N/A	24	1,9	7,7
Felicitación		1	0,1	6
<b>Total, tipologías</b>		<b>1.279</b>	<b>100</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 52.8%, disminuyeron con respecto al primer semestre de 2020 en 2.760 (de 3.436 a 676).
- Las consultas representan el 28.7%, disminuyeron con respecto al primer semestre en 1.882 (de 2.249 a 367).
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 5.2%, disminuyeron con respecto al primer semestre en 145 (de 212 a 67).
- Las quejas representan el 4.2%, disminuyeron con respecto al primer semestre en 176 (de 230 a 54).
- Las denuncias representan el 2.7%, disminuyeron con respecto al primer semestre en 73 (de 108 a 35).

Del total de agregados se observó una disminución del número de tipologías de petición en 5.293 lo que representa en términos porcentuales 80.53%, pasando de 6.572 en el primer semestre de 2020 a 1.279 en el segundo, 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".

### 5.3 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.

Durante el periodo reportado la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, recibió 57 peticiones con la tipología “denuncia”; no obstante, una (1), fue de su competencia, las demás fueron trasladadas por el sistema a las entidades encargadas de resolver. Por consiguiente, en consulta realizada a la referida Dirección esta informó que recibió el 10 de noviembre de 2020 una (1) queja radicada con el No. 3131632020 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha y consecutivo interno No. 502 de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, clasificada como actos de corrupción atribuibles a funcionarios de la Secretaría Jurídica Distrital, por presuntamente utilizar inexactamente la información de los cargos por ellos ejercidos, la cual se encuentra en etapa de indagación preliminar.

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

Tipo de solución	Definición	Número	Porcentaje	Tiempo promedio de respuesta en días
Cancelado por no petición	En el radicado no se indica petición.	3	0,23	1,33
Cerrado por no competencia	El objeto de la petición no es competencia de la entidad que recibe y ya se encuentra en trámite en otra entidad.	208	16,26	1,7
Cerrado por desistimiento tácito	Se solicitó ampliación de la petición al ciudadano y no se recibió respuesta.	15	1,17	25,2
Cerrado por desistimiento expreso	Se solicita ampliación y el ciudadano responde que desiste de la petición.	2	0,16	2,5
Solucionado por respuesta definitiva	La entidad competente para responder realiza respuesta definitiva.	561	43,86	9,6
Solucionado por traslado	La entidad que recibe no es competente para responder.	447	34,95	2,66
En trámite por asignación, preclasificación, asignar – trasladar	La petición es competencia de la entidad que recibe y se asigna a una dependencia.	43	3,36	10,5
<b>Total, peticiones periodo</b>		<b>1.279</b>	<b>100</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 96.63% (1.236) de acuerdo con los parámetros del SDQS, en trámite de solución se encuentra el restante 3.36% (43).



2587122020	Solicitud de acceso a la información	29/09/2020	27/10/2020	24	3	16-30.
2602952020	Consulta	30/09/2020	20/11/2020	38	2	Mas de 30.
2543382020	Derecho de petición de interés particular	02/10/2020	17/11/2020	37	6	Mas de 30.
2659262020	Derecho de petición de interés particular	05/10/2020	18/11/2020	34	3	Mas de 30.
2925872020	Derecho de petición de interés particular	28/10/2020	11/12/2020	36	5	Mas de 30.

De la misma forma, los siguientes radicados registran gestión extemporánea en la base de datos suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa extraída del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, no obstante, revisados los oficios de respuesta al ciudadano a través del sistema SIGA estos se presentaron en términos, evidenciando 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.

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	Días Gestión	Días Vencimiento	Gestión en Rango Días	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha
1649052020	Derecho de petición de interés general	21/07/2020	02/09/2020	32	1	Mas de 30.	2-2020-11796	2020-09-01
1683802020	Consulta	13/07/2020	02/09/2020	38	2	Mas de 30.	2-2020-10364	2020-08-12
1904962020	Derecho de petición de interés particular	28/07/2020	09/09/2020	32	1	Mas de 30.	2-2020-12378	2020-09-08
2510322020	Solicitud de acceso a la información	09/10/2020	09/11/2020	22	1	16-30.	2-2020-18361	2020-11-06
3005412020	Derecho de petición de interés particular	30/10/2020	15/12/2020	35	4	Mas de 30.	2-2020-17359	2020-10-26

## 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:

- **Suscripción del acuerdo de nivel de servicio para su participación en el SuperCADE Virtual**

La Secretaría Jurídica Distrital adelantó todas las acciones para hacer parte de la Guía de Trámites del Distrito y pertenecer a la Línea 195; así mismo, armonizó sus trámites y servicios en SUIT- Función Pública; suscribió el “Acuerdo de nivel de servicios”, que hace parte integral del Contrato Interadministrativo No. 615-2018, punto de atención a la ciudadanía en la Red CADE y adicionalmente,

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
www.bogotajuridica.gov.co  
Info: Línea 195



NO. CERTIFICADO SG 2018007982

2311520-FT-019 Versión 01



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

implementó la ventanilla única de radicación de comunicaciones oficiales y ciudadanas.

- **Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General**

El Manual de servicio a la ciudadanía publicado por la Secretaría General, fue incorporado dentro del procedimiento denominado "Gestión y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía", código 2311000-PR-014, que hace parte del proceso de "Atención a la ciudadanía" en el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Jurídica Distrital.

Así mismo, adoptó mediante Resolución No. 249 del 29 de diciembre de 2020, el Manual de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Jurídica Distrital y se adelantaron acciones dirigidas a la socialización de este a los servidores públicos y contratistas de esta Secretaría.

- **Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema**

De acuerdo con lo informado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, con corte a 30 de noviembre de 2020, la Secretaría Jurídica Distrital obtuvo un porcentaje de cumplimiento en la evaluación de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema en la muestra de peticiones seleccionada del 86%. La meta establecida, por dicha Subsecretaría fue del 78%.

- **Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS**

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" se encuentra articulado con el Sistema Propio de Gestión de Correspondencia (SIGA) de la Secretaría Jurídica Distrital.

- **Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención**

En el punto de atención a la ciudadanía ubicado en el SuperCADE CAD, se suministra atención a los trámites y servicios de la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control- IVC. Dicho punto cuenta con un colaborador de correspondencia que se encuentra cualificado en servicio a la ciudadanía por la Secretaría General (SENA). Está persona previa radicación de los documentos

por parte de la ciudadanía, solicita asesoría de los profesionales de IVC para la revisión de los mismos, evitando así reprocesos y/o devoluciones.

- **Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva**

Durante la vigencia 2019, la Entidad culminó su proceso de cualificación en lengua de señas a 15 servidores públicos que prestan servicio de cara a la ciudadanía mediante contrato interadministrativo No. 104 del 2019, suscrito con el Instituto Nacional para Sordos-INSOR y cuyas evidencias se reportaron en vigencia anterior.

Para el año 2020, se estableció dentro del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, en el componente de Transparencia, las acciones para realizar un diagnóstico que permita implementar las herramientas “Centro de Relevo” y “ConVerTIC (Suntec)”. A la fecha se encuentra disponible el informe de pertinencia para la instalación del software ConVerTIC y se cuentan con los permisos para el proceso de instalación, a cargo de la Oficina TIC’s de la Secretaría Jurídica.

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/regarPeticion/>
- **Canal Telefónico**  
Línea 195 y 3813000.

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



2311520-FT-019 Versión 01



## 7. Conclusiones y Recomendaciones

- I. De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el segundo semestre de 2020 la Secretaría Jurídica Distrital tramitó las peticiones recibidas con un 98,98% de cumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad. La diferencia de 1.02% corresponde a diez (10) peticiones (0.78%) con respuesta extemporánea y tres (3) peticiones (0,24%) vencidas y pendientes por resolver con corte 31 de diciembre de 2020.

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”, no obstante, en el Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) se evidenciaron los respectivos oficios de respuesta a la ciudadanía en términos.

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 que genera este último.

- 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 

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

2311520-FT-019 Versión 01



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL