



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

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

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

PIEDAD NIETO PABÓN
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO - JUNIO 2017.

Bogotá, D.C., julio de 2017

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 2 de enero al 30 de junio de 2017, con el propósito de generar recomendaciones que conlleven al mejoramiento y fortalecimiento del proceso interno y entregar de un servicio oportuno y digno al ciudadano.

Con fundamento en el informe del total de las PQRSD presentadas ante la Secretaría Jurídica Distrital, para el periodo mencionado, se realizó un 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 los ciudadanos y ciudadanas 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 Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, siendo la Secretaría Jurídica un usuario más del sistema, que en el evento de particularidades o casos atípicos, se debe regir por un procedimiento establecido.

2. ANTECEDENTES

Mediante el Decreto Distrital 323 de agosto 2 de 2016, se establece la Estructura Organizacional de la Secretaría Jurídica Distrital, indicando en el Artículo 2, que la misma se constituye como el ente rector en todos los asuntos jurídicos del Distrito y en su Artículo 3, determina las funciones para el cumplimiento del objeto general, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5 del Acuerdo Distrital 638 de 2016.

Teniendo en cuenta que la Secretaría Jurídica Distrital inició operaciones a partir de la expedición del Decreto 323/16, desde el 3 de agosto de 2016, ha venido adecuando y definiendo diferentes aspectos técnicos, financieros y administrativos, que la creación y puesta en marcha de una entidad generan, como es la consolidación del talento humano, los servicios administrativos, tecnológicos y de comunicaciones, así como las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo armónico y competitivo de los servidores de la Entidad y de los ciudadanos que requieren de sus servicios.

Tal como lo determina la Directiva 15 de 2015, numeral 1., literal a), la entidad debe garantizar “... la existencia de una dependencia, conformada por personal capacitado, encargado de recibir, tramitar y resolver las denuncias, quejas, sugerencias y reclamos que formulen los ciudadanos y ciudadanas...”

La Secretaría Jurídica Distrital, consciente de la importancia y responsabilidad ante el cumplimiento de los requerimientos generados por los ciudadanos y ciudadanas, y atendiendo la normatividad, ha asignado un personal para la atención de dichas solicitudes y se encuentra realizando las coordinaciones correspondientes para generar la articulación entre los sistemas que atienden la operatividad de este servicio, con el fin de lograr respuestas claras, concisas, dentro de los tiempos establecidos y con posibilidad de seguimiento y trazabilidad de 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, 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	<p>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 (...)”</p> <p>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”.</p>



NORMA	OBJETO
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
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. FUNCIONARIAS DESIGNADOS DE LA OCI.

Para el desarrollo de este informe se designó a las siguientes servidoras de la Oficina de Control Interno:

- Hilda Consuelo Mendoza - Profesional Especializado
- Lina María Berrio Suárez - Apoyo

5. TIPO DE SEGUIMIENTO.

El presente informe se realiza con fundamento en la comunicación de respuesta No.3-2017-2200 del 5 de julio de 2017, de la Dirección de Gestión Corporativa y los anexos remitidos sobre el tema a desarrollar, que incluyen los reportes en Excel de la radicación de PQRS realizada durante el periodo enero – junio 2017, totalizados por la dependencia mencionada para el seguimiento que realiza esta oficina.

La Oficina de Control Interno no tiene asignada una clave de usuario de consulta del sistema que le permita realizar la evaluación independiente de cumplimiento, directamente en el aplicativo.

6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

6.1. ESTADO PQRS D 1er SEMESTRE 2017.

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el primer semestre de 2017 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de 698 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		21	3.00%	4 días y 19 horas
CONSULTAS		71	10.17%	11 días y 5 horas
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	396	146	20.91%	2 días y 17 horas
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		250	35.81%	4 días y 22 horas
FELICITACIONES		0	0	0
QUEJAS		26	3.72%	8 días y 12 horas
RECLAMOS		25	3.58%	6 días 5 horas
SOLICITUDES DE COPIA	149	34	4.87%	5 días y 12 horas
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		115	16.47%	1 día y 14 horas
SUGERENCIAS		10	1.43%	3 días y 12 horas
TOTAL PETICIONES PERIODO:		698		

Fuente: Reporte Gestión de Peticiones – 2017-01-01 al 2017-06-30 – 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 56,72% del total, seguido por las solicitudes de información con un 21,34%

6.2. ESTADO DE LA PETICIÓN POR TIPO DE SOLUCIÓN.

SOLUCIÓN	DEFINICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE	TIEMPO DE RESPUESTA Y/O SITUACIÓN ACTUAL (PROMEDIO).
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.	155	22.20%	1 día
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.	282	40.40%	9 días y 19 horas
SOLUCIONADA POR TRASLADO	Cuando la petición debe ser atendida por otra(s) entidad(es) por competencia	228	32.66%	19 horas
CERRADO POR DESESTIMIENTO	Se efectúa cuando se requiere mayor información para atender de fondo la solicitud.	11	1.57%	23 días
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	0.28%	Petición recibida por varias entidades distritales. No registra tiempo de respuesta.
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.	1	0.14%	15 días
EN TÉRMINOS DE RESPUESTA.	Cuando el tema es competencia de la entidad y la respuesta está en curso.	18	2.57%	En trámite de respuesta. Ver Cuadro III. PETICIONES PENDIENTES POR RESPUESTA
TOTAL PETICIONES PERIODO:		698		

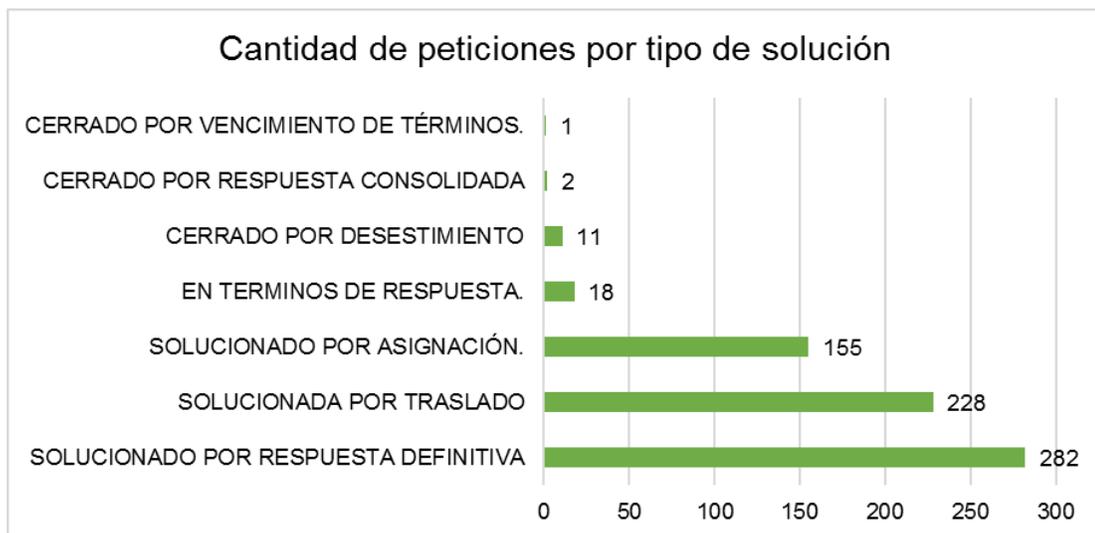
Fuente: Reporte Gestión de Peticiones – 2017-01-01 al 2017-06-30 – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-

De acuerdo a la tabla anterior, los requerimientos recibidos se atendieron en un 97,27% bajo la tipología de *solucionado o cerrado*, de los parámetros del SDQS, y en proceso de respuesta, para el periodo mencionado, el 2,57% del total.

El 40.40% de las solicitudes fueron *resueltas y finalizadas de manera definitiva* dentro de los tiempos estándar de acuerdo a los parámetros establecidos.

El 32,66% se dio traslado de acuerdo a lo requerido y un 0,28% se cerró como respuesta consolidado por otras entidades.

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



Acorde con el tipo de respuesta de la petición, la *SOLUCIÓN POR TRASLADO* ocupa el segundo lugar por tipo de respuesta, superada por las clasificadas como *SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA*, que ocupa el primer lugar con 282 peticiones.

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 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.



6.3. PETICIONES PENDIENTES POR RESPUESTA.

No. Radicado	Fecha de Recibo	Fecha de vencimiento	Desde el recibo hasta 30/06/2017	Término SDQS (Días hábiles)	Cumplimiento término	Estado de la Petición
1397432017	27/06/2017	10/07/2017	4	10	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1412562017	28/06/2017	18/07/2017	3	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1115332017	26/05/2017	11/07/2017	23	30	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1322312017	16/06/2017	07/07/2017	9	15	SI	POR AMPLIAR - POR SOLICITUD AMPLIACIÓN
1331482017	16/06/2017	01/08/2017	9	30	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1357102017	21/06/2017	21/07/2017	7	20	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1359362017	21/06/2017	18/07/2017	7	18	SI	POR AMPLIAR - POR SOLICITUD AMPLIACIÓN
1361252017	21/06/2017	06/07/2017	7	10	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1389012017	27/06/2017	10/07/2017	4	10	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1406692017	28/06/2017	10/08/2017	3	10	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1412642017	28/06/2017	18/07/2017	3	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1435202017	30/06/2017	21/07/2017	0	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
<u>509832017</u>	<u>15/03/2017</u>	<u>04/04/2017</u>	<u>71</u>	<u>15</u>	<u>NO</u>	<u>EN TRAMITE - POR ASIGNACION</u>
<u>742612017</u>	<u>17/04/2017</u>	<u>26/05/2017</u>	<u>51</u>	<u>30</u>	<u>NO</u>	<u>SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA</u>
1262152017	09/06/2017	26/07/2017	14	10	NO	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1295052017	14/06/2017	06/07/2017	11	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1355082017	21/06/2017	03/08/2017	7	30	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
1355712017	21/06/2017	12/07/2017	7	15	SI	EN TRAMITE - POR ASIGNACION

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

Como se aprecia en el reporte remitido, del 100% de las solicitudes *PENDIENTES DE RESPUESTA*, el 88.88% se encuentran en trámite dentro del término estándar de acuerdo a los parámetros establecidos.

Se resaltan 2 solicitudes que el Sistema refleja cómo no cerradas:

- Una de ellas aun *EN TRÁMITE - POR ASIGNACIÓN*, es decir que no se ha dado respuesta definitiva, con 71 días.
- La segunda, se registra como *SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA* en un término 51 días y el sistema lo mantiene pendiente de trámite.

7. CONCLUSIÓN

La Secretaría Jurídica Distrital, se encuentra en un proceso de consolidación y estructuración del servicio de atención a los ciudadanos, 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 97.27% 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 propósito de lograr una atención digna y efectiva para 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 el establecimiento de la Carta de Trato Digno.

Respecto al análisis de la información remitida, se observa que la *SOLUCIÓN POR TRASLADO* ocupa el segundo lugar dentro de las peticiones con mayor cantidad de procesos. Es evidente la necesidad implementar filtros primarios para definir si la tipología procede, de tal forma que un número importante de peticiones que los ciudadanos clasifiquen, no requieran un reproceso por reasignación y tiempos adicionales.

Muy importante considerar que el primer filtro que se hace a las solicitudes debe ser el más especializado, en la medida que debe direccionar correctamente desde el inicio el requerimiento, con el fin de evitar reprocesos y traslados por equivocación de asignación, que es una de las tipificaciones más utilizadas en este proceso. Se requiere que en la herramienta la clasificación corresponda con la establecida de acuerdo a la normatividad en el aplicativo.

Debe analizarse la situación específica observada para los radicados números 509832017 y 742612017, en dos ejes: control y seguimiento oportuno a las respuestas y funcionalidad del sistema, en la medida que afecta el resultado final de peticiones dentro de los tiempos establecidos, generando incertidumbre de las estadísticas reportadas.



8. RECOMENDACIONES

Del anterior análisis se recomienda:

- 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, así:

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO
ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONAL	DIRECCIÓN DONDE SE RECIBE	HORARIO DE ATENCIÓN Y DÍAS DE SERVICIO
	ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.		
ATENCIÓN TELEFÓNICA	LÍNEA GRATUITA	DATOS	HORARIO DE ATENCIÓN Y DÍAS DE SERVICIO.
	LÍNEA FIJA		
VIRTUAL	PÁGINA WEB.	DATOS	HORARIO DE ATENCIÓN Y DÍAS DE SERVICIO.
	CORREO ELECTRÓNICO		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	BUZÓN DE SUGERENCIAS.	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN Y DÍAS DE SERVICIO.

- Publicar la Carta de Trato Digno en la Web.
- La Dirección de Gestión Corporativa al momento de generar los reportes del sistema, debe revisar la información y realizar depuraciones para evitar la generación de bases que contienen datos que no corresponde con lo solicitado y alteran los análisis y resultados.
- Al momento de presentar la solicitud en el SDQS, debe facilitarse al ciudadano la información clara que le permita tipificar correctamente su petición, a fin de evitar reprocesos y demoras en la respuesta.
- Se debe analizar la situación de los radicados números 509832017 y 742612017.
- Es imperativo establecer la vinculación del Sistema de Gestión Documental – SIGA y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, mediante la creación de la Secretaría Jurídica Distrital en el aplicativo y la configuración de cada dependencia con el código correspondiente, para permitir una mayor fluidez en la asignación y en la oportunidad de las respuestas y soluciones.

Cordialmente,

Oficina Control Interno

Elaboró: Hilda Consuelo Mendoza / Lina María Berrio
Revisó: Piedad Nieto Pabón.