



MEMORANDO

Código 12000
No requiere respuesta

PARA: MARLENY BARRERA LOPEZ
Jefe Oficina Asuntos Disciplinarios

YOLMAN JULIAN SÁENZ SANTAMARÍA
Jefe Oficina Control Interno

DE: Subsecretario

ASUNTO: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos cuarto trimestre de 2020 (01 de octubre, noviembre, hasta 15 de diciembre de 2020).

Reciban un saludo cordial,

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 734 de 2002 y en concordancia con lo señalado en los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, se remite la relación de los requerimientos radicados en esta entidad, cuya respuesta se emitió fuera de los términos señalados en la normativa vigente. Es pertinente aclarar que, como consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID 19 el gobierno nacional emitió el Decreto 491 de 2020 [1], por medio del cual se amplían los términos para atender las peticiones ciudadanas; por lo tanto, este informe se realiza en el marco de la norma en mención.

En ese sentido, se informa que durante el período comprendido entre el 1° de octubre y el 15 de diciembre de 2020, se gestionaron nueve mil ciento cincuenta y un (9151) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que mil ciento treinta (1130), es decir, el 12.35% registran respuesta fuera de los términos de ley.

A continuación, se relacionan los tiempos, y días promedio utilizados por las dependencias para la emisión de las respuestas durante el período reportado, observándose una disminución de más del 50% en los días promedio utilizados para dar respuesta, en relación con el trimestre inmediatamente anterior; no obstante, se respondieron extemporáneamente, como se relaciona en la tabla No. 1.

Tabla 1. Tiempo legal de respuesta utilizado y días promedio de las peticiones que se respondieron fuera del término legal.

Tiempo legal respuesta días según decreto nacional 491 de 2020.	Tipo de requerimientos	Días promedio fuera de términos -tercer trimestre de 2020	Días promedio fuera de términos -cuarto trimestre de 2020
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	36.83	10
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP), Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	42.32	9

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-

En la tabla No.2, se relacionan las peticiones respondidas por dependencia, y el número de respuestas fuera de los términos de ley, o cargadas extemporáneamente en el Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -, (se incluyen las que se recibieron en trimestres anteriores; no obstante, fueron respondidas durante el período reportado).

Tabla 2. Número de peticiones con respuesta, y con respuesta extemporánea por dependencia.

DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS	%
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	833	673	81
PROYECTO 7730 ATENCIONA LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	348	207	59
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	1125	159	14
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	504	42	8
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	481	9	2
DIRECCION POBLACION PROYECTO 1113	241	9	4
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	453	8	2
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	272	7	3
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	111	7	6
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	388	6	2
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	32	1	6
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	13	1	8
COMISARIA DE FAMILIA SUMAPAZ	1	1	100

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-.

En archivo adjunto (formato Excel) se presenta información respecto a la tipología, dependencia y número de petición con el cual se encuentran registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, las peticiones con respuestas emitidas fuera de los términos de ley (anexo 4.1).

A continuación, tabla No.3, se relacionan las respuestas a peticiones entregadas oportunamente a la ciudadanía, no obstante, cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha. Acorde con la información suministrada por las dependencias responsables a partir de la verificación realizada por parte del SIAC. En este sentido, no serán sujeto de investigación por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Tabla 3. Número peticiones entregadas oportunas, pero cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha 1 octubre a 15 de diciembre 2020.

Número petición	Dependencia	Tipo petición
749842020	DIRECCION TERRITORIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
798862020	SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	CONSULTA
1019442020	SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
1738972020	SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
1950072020	DIRECCION TERRITORIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
2031612020	DIRECCION POBLACIONAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
2126742020	SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
2256422020	SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
2490382020	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
2575932020	SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
2860412020	DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	QUEJA
2876392020	DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
2898032020	DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
2913202020	SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
916202020	DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

Se aclara que, al exportar la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas este arroja todas las peticiones que se hayan cargado extemporáneamente; en consecuencia, es imprescindible tanto la entrega, como el cargue oportuno de las respuestas a la ciudadanía, toda vez, que las mediciones realizadas internamente, y por entes de control externos se basan en los datos registrados en Bogotá Te Escucha, lo que incide en el indicador de oportunidad y en los resultados de gestión de la entidad.

A partir del seguimiento [2] realizado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a las dependencias con respuestas emitidas fuera de los términos legales, se identificaron las siguientes dificultades:

- Alto volumen de peticiones ciudadanas allegadas a la SDIS a través del canal virtual (medio correo electrónico y contáctenos), de competencia y no competencia de la SDIS, a raíz de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional y distrital, por Covid 19, lo cual desbordó la capacidad de respuesta por parte de las diferentes dependencias de la entidad.
- Cambios en el talento humano, responsable de la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas, de los diferentes proyectos y servicios.
- Demoras en la asignación de usuarios para el uso de AZ Digital (sistema de correspondencia en la SDIS) de los-as contratistas encargados de la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas.
- Respuestas con prioridad a tutelas y requerimientos de entes de control.
- Asignación de un solo servidor(a) para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha-, lo que desborda la capacidad de respuesta en relación con el alto número de peticiones allegadas a algunas dependencias parametrizadas (Dirección de Nutrición y Abastecimiento, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración).
- Cargue extemporáneo de respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá Te Escucha, aun cuando, se hubiesen emitido en los términos de ley (alto volumen de respuestas para cargue en la plataforma)[3]

Es importante señalar que el SIAC, a partir de los resultados presentados viene fortaleciendo las acciones preventivas y de acompañamiento a la formulación e implementación de acciones de mejora, con el fin de garantizar la calidad en el trámite y respuesta oportuna a la ciudadanía por parte de las diferentes dependencias de la SDIS. Lo anterior, a través de la emisión de alertas tempranas a cada dependencia (vía correo electrónico y contacto telefónico), soporte técnico a designados para la operación de Bogotá te escucha (trámite de peticiones), y procesos de inducción y reinducción a servidores, servidoras y contratistas, entre otros, lo que busca mantener y aumentar el nivel de oportunidad en la emisión de respuestas a la ciudadanía.

[1] Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

[2] Mesas de trabajo entre el SIAC, designados para la operación de Bogotá te escucha, abogados de apoyo para la emisión de respuestas por localidad o jefes de dependencia, quienes dieron a conocer las dificultades presentadas durante el período.

[3] Respecto al cargue extemporáneo desde el SIAC se determinó un punto de control (matriz Excel) a fin de verificar con las dependencias y áreas de la entidad, si las respuestas a las peticiones ciudadanas fueron entregadas oportunamente y cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha, o, efectivamente respondidas fuera de los términos de ley.


Para su conocimiento y fines pertinentes.


Cordialmente,



JULIAN MORENO PARRA
Subsecretario
Secretaría Distrital de Integración Social

C.C PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVINIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME SUMAPAZ
DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 1113
SUBDIRECCIÓN LOCALSUBA
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT
COMISARÍA DE FAMILIA SUMAPAZ

Elaboró: Esperanza Guantiva Cruz – Profesional - Contratista SIAC. 

Revisó: Irma Consuelo Quiceno Machado. Profesional SIAC. 
Consuelo Quiceno (24 Jan 2021 15:10:51)

Aprobó: Erwin Gaeth Mera – Asesor de Subsecretaría. 
ERWIN GAETH MERA (24 Jan 2021 15:10:51)

Enero de 2021











Acuerdo-I2021000662.pdf


Informe de auditoría final

2021-01-14

Fecha de creación:	2021-01-14
Por:	AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAUpZ_OPT3appcMnf_zDd2QcaF5fUdr3Mx

Historial de “Acuerdo-I2021000662.pdf”

-  AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) ha creado el documento.
2021-01-14 - 20:00:46 GMT- Dirección IP: 190.27.214.3.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a ERWIN GAETH MERA (egaeth@sdis.gov.co) para su firma.
2021-01-14 - 20:00:49 GMT
-  ERWIN GAETH MERA (egaeth@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2021-01-14 - 20:01:49 GMT- Dirección IP: 181.56.231.166.
-  ERWIN GAETH MERA (egaeth@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2021-01-14 - 20:02:33 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.56.231.166.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) para su firma.
2021-01-14 - 20:02:34 GMT
-  Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2021-01-14 - 20:05:06 GMT- Dirección IP: 167.0.163.119.
-  Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2021-01-14 - 20:05:33 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 167.0.163.119.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) para su firma.
2021-01-14 - 20:05:35 GMT
-  Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2021-01-14 - 20:09:07 GMT- Dirección IP: 186.102.90.168.
-  Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2021-01-14 - 20:10:03 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.102.90.168.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a Julian Moreno Parra (jmorenop@sdis.gov.co) para su firma.


2021-01-14 - 20:10:04 GMT

 Julian Moreno Parra (jmorenop@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2021-01-14 - 20:14:35 GMT- Dirección IP: 186.102.47.81.

 Julian Moreno Parra (jmorenop@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2021-01-14 - 20:18:47 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.102.47.81.

 Acuerdo completado.

2021-01-14 - 20:18:47 GMT