



MEMORANDO

Código 12000

No requiere respuesta

PARA: MARLENY BARRERA LOPEZ
Jefe Oficina Asuntos DisciplinariosYOLMAN JULIAN SÁENZ SANTAMARÍA
Jefe Oficina Control Interno

DE: Subsecretario

ASUNTO: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre de 2020 (julio, agosto y septiembre).

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 julio al 30 de septiembre de 2020, se gestionaron dieciséis mil trecientas (**16.300**) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el periodo en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que mil ochocientos seis (1.806), es decir, el **11.08%** registra respuesta fuera de los términos de ley. [1] Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

En la siguiente tabla, se relacionan los tiempos, y días promedio utilizados por las dependencias para la emisión de las respuestas, durante el período reportado

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 (DÍAS)	TIPO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS PROMEDIO FUERA DE TÉRMINOS
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	36
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	42

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	Peticiones respondidas	Respuestas emitidas fuera de términos de ley.	%
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	828	526	63,53
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	1138	352	30,93
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	1423	239	16,80
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	908	172	18,94
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	1280	154	12,03
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	525	118	22,48
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	1429	85	5,95
PROYECTO 7730ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	169	31	18,34
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	874	30	3,43

Dependencia	Peticiones respondidas	Respuestas emitidas fuera de términos de ley.	%
DIRECCIÓN POBLACIÓN PROYECTO 1113	1262	26	2,06
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	143	15	10,49
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	447	8	1,79
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	701	8	1,14
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	193	8	4,15
DIRECCIÓN TERRITORIAL	15	7	46,67
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	13	6	46,15
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	434	6	1,38
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	68	3	4,41
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	13	3	23,08
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	46	2	4,35
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4	5	1	20,00
COMISARÍA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 2	24	1	4,17
DIRECCIÓN POBLACIONAL	32	1	3,13
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO	20	1	5
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	169	1	0,59
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	270	1	0,37
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	329	1	0,30

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 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. [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 y jefes de dependencia.
- Cambios en el talento humano, responsable de la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas, de los diferentes proyectos y servicios como consecuencia de la armonización presupuestal.
- La adecuación de recursos tecnológicos para la implementación de la modalidad trabajo en casa, generó demoras en la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas.
- Cargue extemporáneo de respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, aun cuando, se hubiesen emitido en los términos de ley (por fallas en Bogotá te escucha, alto volumen de respuestas para cargue en la plataforma, demoras en la asignación de usuarios para el uso de AZ Digital, entre otras)

Es importante señalar que el SIAC, a partir de los resultados presentados continuará con la realización de 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.

Para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente.




JULIAN MORENO PARRA


Subsecretario

Secretaría Distrital de Integración Social

C.C SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 1113
DIRECCIÓN TERRITORIAL
DIRECCIÓN POBLACIONAL
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARIÑO PUENTE ARANDA
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBON
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME SUMAPAZ
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA
SUBDIRECCIÓN ABASTECIMIENTO
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ
COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE T 1.
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL T 2
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVINIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS

Elaboró: Esperanza Guantiva Cruz – Profesional - Contratista SIAC. 

Revisó: Irma Consuelo Quiceno Machado. Profesional SIAC. 

Aprobó: Erwin Gaeth Mera – Asesor de Subsecretaría. 

Octubre 22 de 2020.