



## MEMORANDO

Código 12000

No requiere respuesta

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

DE: Subsecretario

ASUNTO: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos primer trimestre de 2021 (16 dic 2020 a 31 de marzo 2021).

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 16 de diciembre 2020 y el 31 de marzo de 2021, se gestionaron trece mil setecientos cuarenta y seis (**13746**) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que mil veintiún (**1021**), es decir, el **7.43%** 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, observándose estabilidad en los días promedio utilizados en relación con el trimestre inmediatamente anterior; no obstante, se respondieron algunas peticiones extemporáneamente.

[1] En el presente informe se incluyen los 15 días del mes de diciembre que dejaron de reportarse en el cuarto trimestre de 2020, a fin de dar cumplimiento al reporte de metas de la entidad.

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

En la tabla 1, se relaciona los días promedios utilizados.

**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 -cuarto trimestre de 2020	Días promedio fuera de términos -primer trimestre de 2021*
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	10	13
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP), Peticiones de Interés general (PIG), Felicidades (F).	9	11

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

\*Corte. 16 de diciembre de 2020 al 31 de marzo del 2021.

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 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	%
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	1134	315	27,8%
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	899	264	29,4%
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	1206	234	19,4%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	223	82	36,8%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	811	31	3,8%
DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 7730	180	17	9,4%
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	27	13	48,1%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	107	12	11,2%
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	542	10	1,8%



DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS	%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	130	9	6,9%
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	829	8	1,0%
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	17	6	35,3%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	156	3	1,9%
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	9	2	22,2%
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	4	2	50,0%
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	1243	2	0,2%
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	5	1	20,0%
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	15	1	6,7%
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	5	1	20,0%
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	6	1	16,7%
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	4	1	25,0%
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	2	1	50,0%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	24	1	4,2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	1	20,0%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	61	1	1,6%
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	567	1	0,2%
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	78	1	1,3%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-.  
\*Corte. 16 de diciembre de 2020 al 31 de marzo del 2021.

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).

En la tabla No. 3, se relacionan las respuestas a peticiones entregadas oportunamente a la ciudadanía, no obstante, cargadas ex temporáneamente 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 sujetos de investigación



por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

**Tabla 3.** Número peticiones entregadas oportunamente, pero cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha Corte. 16 de diciembre 2020 al 31 de marzo del 2021

Número petición	Dependencia	Tipo petición
101592021	COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	QUEJA
3042372020	COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	RECLAMO
236622021	COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
237022021	COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
51562021	COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
3443752020	COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
1822632019	DIRECCIÓN TERRITORIAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
67742021	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
38792021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RECLAMO
421932021	SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
437562021	SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
3203222020	SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
3584092020	SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
97382021	SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	QUEJA
1446282020	SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	QUEJA

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-.  
\*Corte. 16 de diciembre de 2020 al 31 de marzo del 2021.

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 externo 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 [1] 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 por Covid 19 declarada a nivel nacional y distrital, lo cual desbordó la capacidad de respuesta 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.

- Respuestas con prioridad a tutelas y requerimientos de entes de control.

- 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).



- [1] Alertas, llamadas o 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.

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 asignados 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.

Respecto al cargue extemporáneo desde el SIAC se determinó un punto de control (instrumento de verificación en formato 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.

**Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.**  
Cordialmente.



**JULIAN MORENO PARRA**  
Subsecretario  
Secretaría Distrital de Integración Social

Elaboró: Esperanza Guantiva Cruz – Profesional - Contratista SIAC.  
Revisó: Irma Consuelo Quiceno Machado. Profesional SIAC.  
Aprobó: Erwin Gaeth Mera – Asesor de Subsecretaría.

Abril de 2021

CC. DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO

SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY

PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA

DIRECCIÓN POBLACIONAL- PROYECTO 7730

SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT

SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACION

SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO

SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ

COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2

SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO

COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1

SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR

COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1

COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1

COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1

SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR

COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1

COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1

COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1

COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2

COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2

COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2

DIRECCIÓN TERRITORIAL

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ

SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20210427-156339-79bb11-64393952  
2021-04-27T16:36:49-05:00 - Página 3 de 3





SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20210427-156339-79bb71-6439952  
2021-04-27T16:36:49-05:00 - Página 3 de 3

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
[www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)  
Buzón de radicación electrónica: [radicacion@sds.gov.co](mailto:radicacion@sds.gov.co)  
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2021012980

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo:20210427-155339-796b11-64339352

Creación:2021-04-27 15:53:39

Estado:Finalizado

Finalización:2021-04-27 16:36:48



Escanee el código  
para verificación

### Firma: 2

Julián Moreno

79880434

[jmorenop@sdis.gov.co](mailto:jmorenop@sdis.gov.co)

Subsecretario

Sdis

### Aprobación: 1

ERIKA GAETH MERA

87063737

[egaeth@sdis.gov.co](mailto:egaeth@sdis.gov.co)

LIDER EQUIPO SIAC

Subsecretaría Integración Social





Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2021-0427-155339-796b11-64339352  
2021-04-27T16:36:49-05:00 - Pagina 3 de 3

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2021012980

### SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20210427-155339-796b11-64339352

Creación: 2021-04-27 15:53:39

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-04-27 16:36:48



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Aprobación	ERWIN GAETH MERA egaeth@sdis.gov.co LIDER EQUIPO SIAC Subsecretaría Integración Social	Aprobado	Env.: 2021-04-27 15:53:39 Lec.: 2021-04-27 15:57:03 Res.: 2021-04-27 15:57:09 IP Res.: 186.84.21.233
Firma	Julián Moreno jmorenop@sdis.gov.co Subsecretario Sdis	Aprobado	Env.: 2021-04-27 15:57:09 Lec.: 2021-04-27 16:34:11 Res.: 2021-04-27 16:36:48 IP Res.: 186.102.51.241