



MEMORANDO

Código 12000

No requiere respuesta

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

DE: Subsecretario

ASUNTO: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos segundo trimestre de 2021 (01 abril a 30 de junio 2021).

Reciba un cordial saludo.

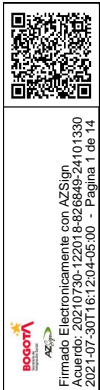
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 734 de 2002 y en concordancia con lo señalado en los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, se remite la relación de los requerimientos radicados en esta entidad cuya respuesta 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 01 de abril al 30 de junio de 2021, se gestionaron once mil seiscientos dos (**11602**) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que seiscientos setenta y una (**671**), es decir, el **5.78%** registran respuesta fuera de los términos de ley.

En la tabla No.1, se presenta la información sobre 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.

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 -primer trimestre de 2021	Días promedio fuera de términos -segundo trimestre de 2021*
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	13	13



30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP), Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	11	12
---------	---	----	----

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-
Corte: 01 de abril al 30 de junio del 2021.

En la tabla No.2, se relacionan las peticiones respondidas por dependencia, y número de respuestas fuera de los términos de ley o cargadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la 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, PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	%
DIRECCION DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	1208	322	26,6%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	282	124	43,9%
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	627	98	15,6%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	687	33	4,8%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	116	20	17,2%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	137	18	13,1%
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	770	15	1,9%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1960	8	0,4%
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	499	8	1,6%
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	137	8	5,8%
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	21	7	33,3%
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	436	2	0,5%
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	318	2	0,6%
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	602	2	0,3%

DEPENDENCIA	TOTAL, PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	%
CENTRO PROTEGER CURNN	1	1	100,0%
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	7	1	14,2%
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	311	1	0,3%
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	582	1	0,2%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.
*Corte. 01 de abril a 30 de junio del 2021.

Las peticiones con respuesta fuera de los términos de Ley, clasificadas por 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-, se adjuntan como archivo adjunto a este reporte (anexo 4.1 - formato Excel).

En la 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

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
2178232020	Subdirección local Usme -Sumapaz	Derecho de petición de interés particular	Se da respuesta por fuera de los términos, ya que la Secretaría de Hacienda, la devuelve después de haber sido trasladada a ellos, en términos vencidos
233262021	Subdirección local Usme -Sumapaz	Derecho de petición de interés particular	Se responde dentro de los términos 18-feb-2021. Como se observa en el formato de verificación
3663382020	Servicio integral de atención a la ciudadanía	Reclamo	La secretaria de integración social había dado traslado a la secretaria de Planeación el requerimiento en referencia en la fecha 08-10-2020 y el día de hoy 04-06-2021 la secretaria de hacienda hace el traslado de este requerimiento tarde a la entidad, se cerró con el evento de respuestas definitiva porque ya no se podría devolver a entidad.
2802582020	Servicio integral de atención a la ciudadanía	Derecho de petición de interés particular	Se da cierra con la respuesta que genero la localidad quien apoyo en la contestación, ya que esta petición se había solicitado ampliación y por parte de las otras entidades fue trasladada vencida a la entidad, por lo que para no dejarla sin respuesta se solicitó a la localidad dar respuesta
2732942020	Servicio integral de atención a la ciudadanía	Derecho de petición de interés particular	La secretaria de integración social había dado traslado a la secretaria de Planeación el requerimiento en referencia en la fecha 08-10-2020 y el día de hoy 04-06-2021 la secretaria de hacienda hace el traslado de este requerimiento tarde a la entidad

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
378472021	Servicio integral de atención a la ciudadanía	Derecho de petición de interés particular	La petición desde un principio fue mal clasificada a la Secretaria de Gobierno por la Sub. Local de Suba de la SDIS, el ciudadano solicitaba ayuda de mercado, la designada pensó que el tema era por apoyo económico tipo C y por eso la clasifico a gobierno. Se escaló la consulta de igual manera al designado de la Secretaria de Planeación, en donde indican que no es de ellos y por eso la devolvieron a la SDIS, se les aclaro que no se debía enviar peticiones vencidas en el sistema, ya que este proceso afecta la gestión de la entidad en dar cumplimiento a los términos de ley. se dio respuesta al ciudadano cerrándolo en el sistema en la fecha 29-06-202.
527262021	Servicio integral de atención a la ciudadanía	Solicitud de acceso a la información	Se cierra dado que la Secretaría Distrital de Planeación dio respuesta definitiva a la peticionaria. Usuario de esperanza
1298652021	Servicio integral de atención a la ciudadanía	Derecho de petición de interés particular	La Secretaria de Planeación trasladó vencido el presente requerimiento, se le solicitó a la Subdirección local de Chapinero dar respuestas y ser enviado al sic para cerrarla en el sistema en la fecha, Se da respuesta por parte de la Subdirector Local para la Integración Social de Chapinero con radicado S2021054129 del 18/06/2021
589392021	Servicio integral de atención a la ciudadanía	Derecho de petición de interés particular	La subdirección local de Kennedy dio respuesta a la solicitud, dentro del término, lo que paso fue que la secretaria del hábitat lo traslado en la fecha 13-04-2021
708302020	Servicio integral de atención a la ciudadanía	Derecho de petición de interés particular	La secretaria de gobierno trasladó vencido el presente requerimiento, el cual la entidad ya había dado respuesta dentro de los términos de Ley por la Subdirección local de Bosa en la fecha 27-04-2021, este tipo de situaciones se siguen presentando con diferentes entidades Se deja constancia que fue trasladado tarde por la Secretaría de Gobierno y que la entidad dio respuesta dentro del término de ley
1426372021	Subdirección local barrios unidos Teusaquillo	Derecho de petición de interés general	Se entregó personalmente
1408902021	Subdirección local barrios unidos Teusaquillo	Derecho de petición de interés general	Se envió email
984912021	Subdirección local barrios unidos Teusaquillo	Derecho de petición de interés particular	Se envió email
697322021	Subdirección local barrios unidos Teusaquillo	Derecho de petición de interés particular	Se envió email
1246852021	Subdirección local santa fe candelaria	Derecho de petición de interés particular	Se envió email
2851852020	Subdirección local Rafael Uribe Uribe	Derecho de petición de interés general	La petición fue asignada a la subdirección del Rafael Uribe Uribe el 4/05/2021 con fecha de vencimiento del 16/06/2021 y se le dio respuesta el 18/05/2021 igualmente se notificó al peticionario vía correo electrónico el 19/05/2021 dentro de los términos de ley



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210730-122018-628649-24101930
2021-07-30T16:12:04-05:00 - Pagina 4 de 14



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
3513762020	Subdirección local San Cristóbal	Derecho de petición de interés particular	Este DP, fue asignado e la subdirección el día 19 de mayo del 2021 y la respuesta fue emitida el 25 de mayo
3486442020	Subdirección local San Cristóbal	Derecho de petición de interés particular	Este DP, fue asignado e la subdirección el día 04 de mayo del 2021 y la respuesta fue emitida el 24 de mayo
2755492020	Subdirección local Engativá	Derecho de petición de interés particular	La secretaria de integración social traslado a la Secretaria de Hacienda y ellos trasladan nuevamente el requerimiento a la SDIS con términos vencidos.
475512021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	17/03/2021 S2021052285
1353022021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	11/06/2021 S2021051718
1340602021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	10/06/2021 S2021051684
1332642021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	10/06/2021 S2021051755
1332242021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	10/06/2021 S2021029039
525832021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	31/03/2021 S2021020188
547172021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	2/03/2021 S2021019934
556432021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	1/03/2021 S2021051714
1249162021	Subdirección local Kennedy	Consulta	10/06/2021 S2021046094
1158552021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	25/05/2021 S2021015944
1026752021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	18/02/2021 S2021042530 Se da cierre al requerimiento 1026752021 ya que en el mes de febrero se había dado respuesta al mismo con otro número de requerimiento y es la misma solicitud 286632021.
1011612021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	13/05/2021 S2021042530



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210730-122018-828649-241010330
2021-07-30T16:12:04-05:00 - Pagina 3 de 14



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
723752021	Subdirección local Kennedy	Derecho de petición de interés particular	22/04/2021 S2021035527
143952021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas CON discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de Susana quien era la responsable del SIAC en esa fecha
1388492021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
1378762021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
485542021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
501442021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
527632021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
528982021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Queja	este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
1326812021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
534012021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
552452021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210730-122018-828849-241010330
2021-07-30T16:12:04-05:00 - Pagina 6 de 14



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
1282672021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
1259362021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
1232602021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
1230672021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Felicitación	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
1229842021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
588402021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Esta respuesta se brindó con el SDQS 150562021 ya que fue el mismo requerimiento
592682021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
1156212021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
634422021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
1040792021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés general	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
641742021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210730-122018-828649-24101930
2021-07-30T16:12:04-05:00 - Pagina 7 de 14



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
1022352021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
1005562021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés general	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
941262021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
936392021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de fener quien es el responsable del siac en esa fecha
669352021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
694482021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
751612021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	Derecho de petición de interés particular	Este proceso estaba a cargo de Jeyler quien era la responsable del siac en esa fecha
200982021	Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano	Consulta	
296182021	Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano	Derecho de petición de interés particular	S2021014170
530152021	Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano	Derecho de petición de interés particular	Correo electrónico
545322021	Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano	Consulta	
1168212021	Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano	Derecho de petición de interés particular	Certificación laboral

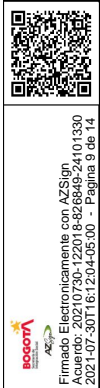


Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210730-122018-628649-24101930
2021-07-30T16:12:04-05:00 - Pagina 8 de 14



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
636352021	Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano	Derecho de petición de interés particular	De manera atenta me permito informar que la subdirección de gestión y desarrollo del talento humano de manera interna ya gestiona la solicitud, es de aclarar que esta petición que ustedes envían primero no es un derecho de petición para ser cargado en el sistema y segundo en su debido momento la entidad desde la oficina de talento humano ya había dado gestión a esta solicitud. Agradecemos que este tipo de solicitudes que es administrativa no se carguen a través del sistema si no que se haga un reenvío al correo sg-sst@sdis.gov.co.
843072021	Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano	Solicitud de copia	Certificación laboral
730852021	Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano	Derecho de petición de interés particular	S2021044443
400012021	Subdirección para la identificación caracterización e integración	Derecho de petición de interés particular	Se descargó del sistema el día del vencimiento, encontrándose en términos.
321892021	Proyecto 7730atenciona la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá	Derecho de petición de interés particular	Documento con Radicado del día 18 de febrero del 2021
378072021	Proyecto 7730atenciona la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá	Derecho de petición de interés particular	Documento con radicado del 19/03/2021
435512021	Proyecto 7730atenciona la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá	Derecho de petición de interés particular	Documento con fecha de radicación dentro de los términos legales.
852872021	Proyecto 7730atenciona la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá	Derecho de petición de interés particular	Documento con fecha de radicación dentro de los términos legales.
1369922021	Subdirección para la juventud	Derecho de petición de interés particular	Se cerró dentro del termino
1153182021	Subdirección para la juventud	Derecho de petición de interés particular	Se cerró dentro del termino
1152932021	Subdirección para la juventud	Derecho de petición de interés particular	Se cerró dentro del termino
1147902021	Subdirección para la juventud	Derecho de petición de interés particular	Se cerró dentro del termino
958872021	Subdirección para la juventud	Solicitud de acceso a la información	Se cerró dentro del termino
920772021	Subdirección para la juventud	Queja	Se cerró dentro del termino
890842021	Subdirección para la juventud	Derecho de petición de interés particular	Se cerró dentro del termino

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-
Corte: 01 de abril a 30 de junio 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 [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:

- La entidad continúa recibiendo un 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 en 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)[3]
- Insuficiencia de recurso humano para el trámite de las peticiones ciudadanas, como en la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha-, en las dependencias de lata demanda, lo cual dificultó tanto el cargue de las peticiones como de las respuestas a las mismas.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210730-122018-828649-241010330
2021-07-30T16:12:04-05:00 - Página 10 de 14



Es importante señalar el SIAC viene fortaleciendo las acciones preventivas y de acompañamiento a la formulación e implementación de acciones de mejora, a 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), procesos de inducción y reinducción a servidores, servidoras y contratistas y acompañamiento en mesas de trabajo aportando en la identificación las dificultades, al igual que las acciones de mejora entre otros, lo que busca aumentar el nivel de oportunidad en la emisión de respuestas y contribuir en la confianza de la ciudadanía en la gestión de la entidad.

Para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente.

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2

JULIAN MORENO PARRA

Subsecretario

Secretaría Distrital de Integración Social

Elaboró: Esperanza Guantiva Cruz – Profesional - Contratista SIAC.

Wendy Rojas Casto – Contratista equipo SIAC.

Juan Sebastián Rojas – Contratista SIAC.

Revisó: Irma Consuelo Quiceno Machado. Profesional SIAC.

Aprobó: Erwin Gaeth Mera – Asesor de Subsecretaría.

Aprobó: Diana Paola Diaz Jimenez – Asesora de Subsecretaría.

CC. DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO.
CENTRO PROTEGER CURNN.
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE BARRIOS UNIDOS - TEUSAQUILLO.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE BOSA.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE KENNEDY.
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT.
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN.
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD.
PROYECTO 7730. ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE SANTA FE - LA CANDELARIA.

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

[2] Remisión de alertas tempranas, 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.

[3] 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.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2021022546

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20210730-122018-826849-24101330

Creación: 2021-07-30 12:20:18

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-07-30 16:11:57



Escanee el código
para verificación

Aprobación: 4

Diana Díaz
53117730
ddiaz@sdis.gov.co
Asesor
SDIS

Aprobación: 3

ERIANI GAETH MERA
37063737
egaeth@sdis.gov.co
LIDER EQUIPO SIAC
Subsecretaría Integración Social

Revisión: 2

IRMA CONSUELO QUICENO MACHADO
52051599
iquiceno@sdis.gov.co
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Elaboración: 1

Esperanza Guantiva Cruz
39720614
eguantiva@sdis.gov.co
Profesional - Contratista



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210730-122018-826849-24101330
2021-07-30T16:12:04-05:00 - Página 12 de 14



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2021022546

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20210730-122018-826849-24101330

Creación:2021-07-30 12:20:18

Estado:Finalizado

Finalización:2021-07-30 16:11:57



Escanee el código
para verificación

Firma: 5

Julian Moreno

79880434

jmorenop@sdis.gov.co


Subsecretario

Sdis



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20210730-122018-826849-24101330
2021-07-30T16:12:04-05:00 - Pagina 13 de 14




 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20210730-122018-826849-24101330
 2021-07-30T16:12:04-05:00 - Página 14 de 14

TRAMITE		PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración		Esperanza Guantiva Cruz eguantiva@sdis.gov.co Profesional - Contratista	Aprobado	Env.: 2021-07-30 12:20:18 Lec.: 2021-07-30 15:05:20 Res.: 2021-07-30 15:06:39 IP Res.: 186.115.107.178
Revisión		IRMA CONSUELO QUICENO MACHADO iquiceno@sdis.gov.co PROFESIONAL UNIVERSITARIO SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Aprobado	Env.: 2021-07-30 15:06:39 Lec.: 2021-07-30 15:15:30 Res.: 2021-07-30 15:15:44 IP Res.: 186.155.157.106
Aprobación		ERWIN GAETH MERA egaeth@sdis.gov.co LIDER EQUIPO SIAC Subsecretaría Integración Social	Aprobado	Env.: 2021-07-30 15:15:44 Lec.: 2021-07-30 15:40:19 Res.: 2021-07-30 15:40:51 IP Res.: 170.79.88.10
Aprobación		Diana Díaz ddiaz@sdis.gov.co Asesor SDIS	Aprobado	Env.: 2021-07-30 15:40:51 Lec.: 2021-07-30 16:03:55 Res.: 2021-07-30 16:04:08 IP Res.: 186.102.4.178
Firma		Julián Moreno jmorenop@sdis.gov.co Subsecretario Sdis	Aprobado	Env.: 2021-07-30 16:04:08 Lec.: 2021-07-30 16:11:09 Res.: 2021-07-30 16:11:57 IP Res.: 186.84.20.147

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2021022546

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
 gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo: 20210730-122018-826849-24101330 Creación: 2021-07-30 12:20:18
 Estado: Finalizado Finalización: 2021-07-30 16:11:57