



MEMORANDO

Código 12000

No requiere respuesta

PARA: MARLENY BARRERA LÓPEZ
Jefe Oficina Asuntos Disciplinarios

YOLMAN JULIAN SÁENZ SANTAMARÍA
Jefe Oficina Control Interno

DE: JULIAN MORENO PARRA
Subsecretario

ASUNTO: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos cuarto trimestre de 2021 (01 octubre a 15 de diciembre 2021).

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 este sentido, se informa que, durante el período comprendido entre el 01 octubre a 15 de diciembre 2021, se gestionaron siete mil quinientas cincuenta y ocho (**7558**) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que ciento veintisiete (**127**), es decir, el **1.68%** 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.



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

Tabla 1. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.

Tiempo legal respuesta días según decreto nacional 491 de 2020.	Tipo de requerimientos	Días promedio utilizados-tercer trimestre de 2021	Días promedio utilizados-cuarto trimestre de 2021*
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	12	11
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	11	11

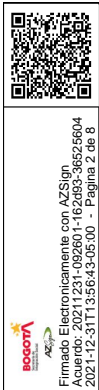
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha.
*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

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 periodo reportado).

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

DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS	%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	296	58	19,5
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS -TEUSAQUILLO	105	46	4,3
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBTI	16	5	31,2
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	460	4	0,86
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1135	3	2,3
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	97	3	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	111	2	1,8
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	448	2	0,44
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE - LA CANDELARIA	222	2	0,9
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	8	1	12,5
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5	1	20

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.
*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre 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 a este este reporte (anexo 4.1 - formato Excel).

Por otra parte, 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.

Durante el período reportado se evidenció que diecinueve (19) respuestas a peticiones ciudadanas fueron cargadas extemporáneamente en el sistema Bogotá te escucha, en este sentido, no serán sujeto de investigación por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Tabla 3. Respuestas a peticiones entregadas oportunamente, y cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
2790422021	Despacho.	Derecho de petición de interés particular	Se entregó tarde la respuesta al designado para cerrarla por cambio de asesoras
999552021	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.	Derecho de petición de interés particular	Se cerró desde el SIAC el día 22-10-2021 por respuesta consolidada
1111952021	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.	Derecho de petición de interés particular	Se cerró desde el sic el día 03-11-2021 ya que la dirección de nutrición y abastecimiento dio respuesta dentro de los términos, pero volvió a llegar trasladada por la secretaria de hacienda
1954962021	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.	Derecho de petición de interés particular	Se cerró desde el sic el día 24-11-2021 ya que la subdirección para la vejez, dio rta dentro de los términos, pero volvió a llegar trasladada por la secretaria de hacienda el día 23-11-2021
1376132021	Dirección de Nutrición y Abastecimiento.	Derecho de petición de interés particular	El requerimiento no se salió por fuera de términos, ya que este fue registrado por el en la fecha 30-04-2021, fecha en que trasladaron desde el SIAC la petición a la secretaria de hacienda, quien la vuelva a trasladar a integración social en la fecha 17-11-2021, donde comienza a contar nuevamente términos de ley fecha en que el SIAC asigna a la dirección de Nutrición y la dependencia da respuesta 26-11-2021 y la nueva fecha que daba el sistema para dar cierre era 31-12-2021
3369942021	Dirección de Nutrición y Abastecimiento.	Reclamo	Fue contestado en términos por la abogada el día 2 de dic 2021. Y al siguiente día fue cargado en el sistema.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
2651002021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Derecho de petición de interés particular	La Petición era un duplicado de la petición con registro SDQS BTE 2708912021, cuya respuesta fue emitida y mortificada en términos. Razón por la cual se procedió hacer cierre de la petición en la plataforma el día 13/10/2021.
2733122021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Consulta	La Petición era un duplicado de la petición con registro SDQS BTE 2750942021, cuya respuesta fue emitida y notificada en términos. Razón por la cual se procedió hacer cierre de la petición en la plataforma el día 22/10/2021.
2733482021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Consulta	La Petición era un duplicado de la petición con registro SDQS BTE 2750942021, cuya respuesta fue emitida y notificada en términos. Razón por la cual se procedió hacer cierre de la petición en la plataforma el día 22/10/2021.
2767682021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Consulta	La Petición era un duplicado de la petición con registro SDQS BTE 2750942021, cuya respuesta fue emitida y notificada en términos. Razón por la cual se procedió hacer cierre de la petición en la plataforma el día 22/10/2021.
2921912021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Derecho de petición de interés general	La presente petición es un duplicado de la petición con registro 2921732021, por lo que se procedió hacer el cierre con la respuesta emitida en términos.
2929612021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Derecho de petición de interés particular	La presente petición es un duplicado de la petición con registro 2837232021, por lo que se procedió hacer el cierre con la respuesta emitida en términos.
3112192021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Derecho de petición de interés particular	La presente petición es un duplicado de la petición con registro 3361662021, por lo que se procedió hacer el cierre con la respuesta emitida en términos.
3112952021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Reclamo	La presente petición es un duplicado de la petición con registro 3178202021, por lo que se procedió hacer el cierre con la respuesta emitida en términos.
3132922021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Derecho de petición de interés particular	La respuesta fue emitida, radicada y notificada en términos, sin embargo, no fue cargada en la plataforma de forma oportuna



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211231-092601-162483-36225604
2021-12-31T13:56:43-05:00 - Página 4 de 8



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
3278022021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Derecho de petición de interés particular	La presente petición es un duplicado de la petición con registro 3178202021, por lo que se procedió hacer el cierre con la respuesta emitida en términos.
3444722021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.	Derecho de petición de interés particular	La respuesta fue emitida, radicada y notificada de manera oportuna, la respuesta fue cargada de manera extemporánea en la plataforma.
3279762021	Subdirección Local Santa Fe -La Candelaria	Derecho de petición de interés general	Entregado a tiempo 04-10-2021
3322732021	Subdirección para la Juventud.	Derecho de petición de interés particular	Requerimiento reiterativo atendido el 5 de noviembre del 2021

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-
Corte. 01 de octubre a 15 de diciembre del 2021.

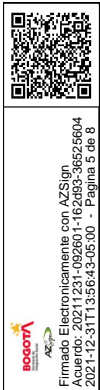
Se aclara que, al exportar la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas este arroja todas las peticiones que se hayan cargado extemporáneamente; en consecuencia, es imprescindible tanto la entrega, como el cargue oportuno de las respuestas a la ciudadanía, toda vez, 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.

Es preciso evidenciar que a partir del seguimiento [1] realizado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-, a las dependencias con respuestas emitidas fuera de los términos legales, se identificaron las siguientes dificultades:

- Se continúa recibiendo un número considerable de peticiones ciudadanas a través del canal virtual (medio correo electrónico y Contáctenos), de competencia y no competencia de la SDIS.
- Cambios en el talento humano responsable de la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas en los diferentes proyectos y servicios.
- Insuficiencia de recurso humano para el trámite de las peticiones ciudadanas en las dependencias de alta demanda, lo cual dificultó tanto el cargue de las peticiones como de las respuestas a las mismas.
- Represamiento de peticiones recibidas en trimestres anteriores, y respondidas en el período reportado, lo que influyó en la oportunidad del trámite por parte de las dependencias competentes.

Por lo anterior, el SIAC realiza permanentemente acciones preventivas a fin de garantizar la calidad en el trámite y respuesta oportuna a la ciudadanía por parte de las diferentes dependencias de la SDIS, a través de:

- Emisión de alertas tempranas a cada dependencia (vía correo electrónico y contacto telefónico) con peticiones próximas a vencer.
- Soporte técnico permanente a designados para la operación de Bogotá te escucha (trámite de peticiones).
- Procesos de inducción a servidores, servidoras y contratistas y acompañamiento en mesas de trabajo aportando en la identificación de las dificultades.



Finalmente, se recomienda a las dependencias que han sido reiterativas en la entrega de respuestas fuera de los términos de ley diseñen estrategias contundentes para superar esta dificultad a fin de incrementar el nivel de oportunidad en la emisión de respuestas y contribuir en la confianza de la ciudadanía en la gestión de la entidad.

[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.

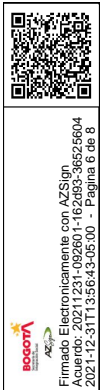
Para su conocimiento y fines pertinentes.

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

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.
Diciembre 2021

CC. DESPACHO- SDIS
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO
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 KENNEDY.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE SANTA FE – CANDELARIA
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBTI
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD.
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA.
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA.
DIRECCIÓN POBLACIONAL.



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2021040223

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20211231-092601-162d93-36525604

Creación: 2021-12-31 09:26:01

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-12-31 13:56:41



Escanee el código
para verificación

Firma: 2

Julián Moreno

79880434

jmorenop@sdis.gov.co

Subsecretario

Sdis

Aprobación: 1

ERIKA GAETH MERA

87063737

egaeth@sdis.gov.co

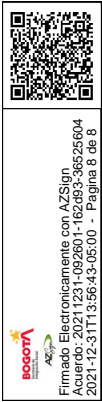
LIDER EQUIPO SIAC

Subsecretaría Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211231-092601-162d93-36525604
2021-12-31T13:56:43-05:00 - Pagina 7 de 8





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2021-1231-092601-162d93-36525604
2021-12-31T13:56:43-05:00 - Página 8 de 8

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2021040223

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20211231-092601-162d93-36525604

Creación: 2021-12-31 09:26:01

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-12-31 13:56:41



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.: 2021-12-31 09:26:01 Lec.: 2021-12-31 09:27:05 Res.: 2021-12-31 09:27:13 IP Res.: 186.155.7.19
Firma	Julián Moreno jmorenop@sdis.gov.co Subsecretario Sdis	Aprobado	Env.: 2021-12-31 09:27:13 Lec.: 2021-12-31 10:48:59 Res.: 2021-12-31 13:56:41 IP Res.: 181.251.249.44