



MEMORANDO

Código 12000

No requiere respuesta

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

DE: Subsecretario

ASUNTO: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos tercer trimestre de 2021 (01 julio a 30 de septiembre 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 ese sentido, se informa que, durante el período comprendido entre el 01 julio a 30 de septiembre 2021, se gestionaron nueve seiscientos cinco (**9605**) peticiones ciudadanas (**peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta**), de las cuales se evidenció que trecientas ochenta y nueve (**389**), es decir, el **4%** 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.

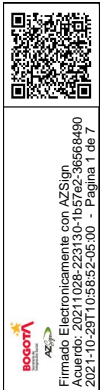


Tabla 1. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.

Tiempo legal de respuesta días según Decreto nacional 491 de 2020.	Tipo de requerimientos	Días promedio utilizados-segundo trimestre de 2021	Días promedio utilizados-tercer trimestre de 2021*
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	13	12
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	12	11

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-.
*Corte. 01 de julio al 30 de septiembre 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, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS	%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	270	266	98,5
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	137	50	36,5
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	14	15	107,1
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	585	12	2,1
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	105	9	8,6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15	8	53,3
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	16	6	37,5
DIRECCION DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	683	6	0,88
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	240	5	2,08
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	134	4	2,99
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	13	3	23,08

DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS	%
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	1	1	100
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	395	1	0,25
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1662	1	0,06
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	72	1	1,39
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	573	1	0,17

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.
*Corte. 01 de julio al 30 de septiembre 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).

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.

Como resultado de esta verificación se identificó que cinco (5) de las respuestas que reporta la plataforma Bogotá te escucha como extemporáneas fueron respondidas oportunamente por la dependencia competente y cargadas extemporáneamente. En este sentido, no serán sujeto de investigación por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Tabla 3. Número peticiones entregadas oportunamente, pero cargadas extemporáneamente en Bogotá te escucha.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
1135292021	Subdirección para la Identificación Caracterización e Integración	Derecho de petición de interés particular	La petición se asignó en estado vencido, ya que fue radicada el día 2021-04-10 con fecha de inicio de términos del 12/04/2021 y finalización del 24/05/2021, sin embargo, fue asignada a ICI el día 31/05/2021. La Secretaría de Planeación Distrital la traslado tarde
961322021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	RECLAMO	Esta petición llegó a la entidad con doble registro 962052021 y 961322021, se procedió hacer cierre con la respuesta emitida en términos
1297712021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Esta Petición fue allegada por la Personería y se emitió respuesta en términos
1518062021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Esta Petición fue allegada al proyecto por la Personería de Bogotá y se brindó respuesta en términos.
1691062021	Proyecto 7771-fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Fue allegada por Personería y se notificó en términos

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-.
*Corte. 01 de julio a 30 de septiembre 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.

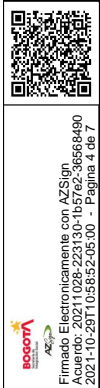
A partir del seguimiento [2] realizado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a las dependencias con respuestas emitidas fuera de los términos legales, se identificaron las siguientes dificultades:

- La entidad continúa recibiendo un alto volumen de peticiones ciudadanas a través del canal virtual (medio correo electrónico y Contáctenos), de competencia y no competencia de la SDIS.
- Cambio y ausencia de designado para la operación de la plataforma Bogotá te escucha.
- Cambios en el talento humano responsable de la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas en los diferentes proyectos y servicios.
- Represamiento de peticiones sin respuesta recibidas en los trimestres anteriores, lo que influyó en la oportunidad del trámite por parte de las dependencias competentes.

Es por ello que, el SIAC continúa realizando 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. Lo anterior, a través de:

- Emisión de alertas tempranas a cada dependencia (vía correo electrónico y contacto telefónico).
- Soporte técnico permanente a designados para la operación de Bogotá te escucha (trámite de peticiones).
- Jornadas de inducción a servidores, servidoras y contratistas, y acompañamiento en mesas de trabajo aportando en la identificación de las dificultades al igual que en definición de las acciones de mejora.
- Implementación de tres talleres de lenguaje claro, en coordinación con la Veeduría, dirigidos al equipo SIAC, a los apoyos jurídico de las subdirecciones locales y a los referentes de los servicios sociales de la subdirección Local Chapinero. A fin de brindar herramientas que contribuyan a la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas con criterios de calidad (oportunidad, claridad, calidez y coherencia),

[2] 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.



Lo anterior, en busca de 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.

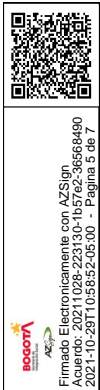
Atentamente.

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 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.
Octubre 20 de 2021.

CC.PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE BARRIOS UNIDOS - TEUSAQUILLO.
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE KENNEDY.
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD.
OFICINA ASESORA JURÍDICA
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2
PROYECTO 7730. ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE BOSA.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2021032729

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20211028-223130-1b57e2-36568490

Creación: 2021-10-28 22:31:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-29 10:58:48



Escanee el código para verificación

Firma: 4

Julián Moreno

79880434

jmorenop@sdis.gov.co

Subsecretario

Sdis

Aprobación: 3

ERWIN GAETH MERA

87063737

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

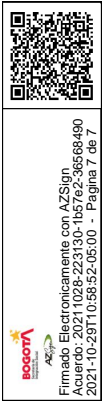
eguantiva@sdis.gov.co

Profesional - Contratista



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20211028-223130-1b57e2-36568490
2021-10-29T10:58:52-05:00 - Página 6 de 7





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2021-1028-223130-1b57e2-36568490
2021-10-29T10:58:52-05:00 - Página 7 de 7

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2021032729

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20211028-223130-1b57e2-36568490

Creación: 2021-10-28 22:31:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-29 10:58:48

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Esperanza Guantiva Cruz eguantiva@sdis.gov.co Profesional - Contratista	Aprobado	Env.: 2021-10-28 22:31:30 Lec.: 2021-10-29 07:27:29 Res.: 2021-10-29 07:29:27 IP Res.: 190.255.157.40
Revisión	IRMA CONSUELO QUICENO MACHADO iquiceno@sdis.gov.co PROFESIONAL UNIVERSITARIO SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Aprobado	Env.: 2021-10-29 07:29:27 Lec.: 2021-10-29 07:40:17 Res.: 2021-10-29 07:41:10 IP Res.: 186.155.105.30
Aprobación	ERWIN GAETH MERA egaeth@sdis.gov.co LIDER EQUIPO SIAC Subsecretaría Integración Social	Aprobado	Env.: 2021-10-29 07:41:10 Lec.: 2021-10-29 07:44:33 Res.: 2021-10-29 07:45:20 IP Res.: 191.156.177.163
Firma	Julián Moreno jmorenop@sdis.gov.co Subsecretario Sdis	Aprobado	Env.: 2021-10-29 07:45:20 Lec.: 2021-10-29 07:59:39 Res.: 2021-10-29 10:58:48 IP Res.: 186.84.22.237