



MEMORAND

Código 12000

No requiere respuesta

PARA: MARLENY BARRERA LÓPEZ
Jefe Oficina Asuntos DisciplinariosROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control InternoDE: JULIAN MORENO PARRA
Subsecretario

ASUNTO: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos primer trimestre de 2022 (16 diciembre 2021 a 31 de marzo 2022).

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 normatividad 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 16 diciembre 2021 a 31 de marzo 2022, se gestionaron nueve mil quinientas una (**9501**) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que ciento noventa y cuatro (**194**), es decir, el **2.04%** emitieron 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 anterior; no obstante, se respondieron algunas peticiones extemporáneamente.



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-prim trimestre de 2022	Días promedio utilizados-cuarto trimestre de 2022*
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	11	11
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	11	11

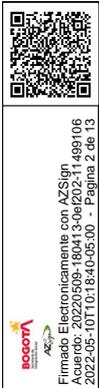
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.

*Corte. 16 de diciembre 2021 al 31 de marzo de 2022.

En la tabla No.2, se relacionan las peticiones respondidas por dependencia, y número de respuestas fuera de los términos de ley 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	%
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	555	1	0,20%
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	523	1	0,19%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	483	111	22.9%
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	200	52	26%
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	148	22	14.8%
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	37	1	2,7%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	24	3	12.5%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	12	1	8.3%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1	8	1	12,5%



DEPENDENCIA	TOTAL, REQ. ATENDIDOS POR DEPENDENCIA	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS	%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	1	25%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.
*Corte. 16 de diciembre 2021 al 31 de marzo de 2022.

Las peticiones con respuesta fuera de los términos de Ley, clasificadas por tipología, dependencia y número de petición que 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 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -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 cincuenta y ocho (58) 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. Las cuales, en el anexo 4.1 formato Excel son resaltadas en color rojo.

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

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
4161082021	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	fue asignado a este turno comisaria el día 07 de febrero de 2022 y se le dio respuesta el día 14 de febrero de 2022. sin embargo al ciudadano ya se le había brindado la atención solicitada bajo el RUG 2424-2021
4104372021	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	fue asignado a este turno comisaria en fecha 07 de febrero de 2022 y se dio respuesta a la misma el día 16 de febrero de 2022. sin embargo dicho caso tenía en trámite medida de protección la cual actualmente se encuentra en curso
4102012021	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	fue asignado a este turno comisaria en fecha 07 de febrero de 2022 y se dio respuesta a la misma el día 14 de febrero de 2022. fue atendido por la comisaria de Familia de Usaquén 1 donde se radico bajo el RUG 2249 -2021 el día 20 de diciembre 2021 donde por competencia del caso se remite a ICBF para las respectivas actuaciones.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
3932852021	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	fue asignado a este turno comisaria en fecha 07 de febrero de 2022 y se dio respuesta a la misma el día 23 de marzo de 2022. sin embargo la peticiones del ciudadano Felipe Oviedo el cual la radico por varios medios ante la subdirección local y al que se le ha venido dando tramite de manera reiterativa
278302022	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	fue asignado a este turno comisaria el día 07 de febrero de 2022. se le dio el tramite pertinente N° 097-2022 RUG 238-2022 se apertura la acción de violencia intrafamiliar la cual tuvo fallo en fecha 07 de marzo de 2022.
258642022	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	fue asignado a este turno comisaria el día 07 de febrero de 2022. sin embargo la petición había sido remitida por correo electrónico por parte de ICBF en diciembre se le dio el tramite pertinente medida de protección número 693-2021
258122022	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	fue asignado a este turno comisaria el día 07 de febrero de 2022. sin embargo la petición había sido remitida por correo electrónico por parte de ICBF en el año 2021 se le dio el tramite pertinente
162932022	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	(EL mismo caso que el pqr 258642022) fue asignado a este turno comisaria el día 07 de febrero de 2022. sin embargo la petición había sido remitida por correo electrónico por parte de ICBF en diciembre se le dio el tramite pertinente medida de protección número 693-2021
151752022	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	(mismo caso que el PQRS 258642022) fue asignado a este turno comisaria el día 07 de febrero de 2022. sin embargo la petición había sido remitida por correo electrónico por parte de ICBF en diciembre se le dio el tramite pertinente medida de protección número 693-2021
87852022	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN TURNO 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	(mismo caso que el PQRS 258642022) fue asignado a este turno comisaria el día 07 de febrero de 2022. sin embargo la petición había sido remitida por correo electrónico por parte de ICBF en diciembre se le dio el tramite pertinente medida de protección numeronúmero 693-2021
692192022	DESPACHO - SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SE DA CIERRE CON LA RESPUESTA ENVIADA POR FAMILIA



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220509-180413 de 2022-11499106
2022-05-10T10:18:05.00 - Pagina 4 de 13



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
378472022	DESPACHO - SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SE DA CIERRE CON LA RESPUESTA DADA POR LA SUBDIRECCION PARA VEJEZ
317752022	DESPACHO - SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Estimado Señor Álvaro De acuerdo a la conversación telefónica sostenida con usted el día de hoy 11 de marzo a las 8:10 a.m., nos informa que ya no requiere una cita con la secretaria o su delegada dado que ya se comunicó con la Directora de Análisis y Diseño Estratégico Alexandra Rivera y despejo sus inquietudes De acuerdo a lo anterior, pido el favor nos confirme por este medio la información anterior
538912022	PROYECTO 7730ATENCIONA LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	La tipología de la petición no era solicitud de acceso a la información, si no solicitud de atención, el cual tiene 30 días hábiles para responder de acuerdo al Decreto 491 de 2020. Sin embargo, no hice la modificación de la tipología en el portal de Bogotá te Escucha. En el mismo sentido se informa que los peticionarios fueron contactados telefónicamente previo al cargue de la respuesta para informarles sobre la cita que se les asigna en el CEDID. Para esta respuesta fue contactada la peticionaria el día 15 de marzo de 2022.
510052022	PROYECTO 7730ATENCIONA LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	La tipología de la petición no era solicitud de acceso a la información, si no solicitud de atención, el cual tiene 30 días hábiles para responder de acuerdo al Decreto 491 de 2020. Sin embargo, no hice la modificación de la tipología en el portal de Bogotá te Escucha. En el mismo sentido se informa que los peticionarios fueron contactados telefónicamente previo al cargue de la respuesta para informarles sobre la cita que se les asigna en el CEDID. Para esta respuesta fue contactada la peticionaria el día 15 de marzo de 2022.
4180212021	SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	CONSULTA	El soporte me fue compartido el 02/03/2022 vía correo electrónico
4170812021	SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El soporte me fue compartido el 28/02/2022 vía correo electrónico



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220509-180413-de-202-11499106
2022-05-10T10:18:40-05:00 - Pagina 5 de 13



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
4170662021	SUBDIRECCION DE GESTION DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Y DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El soporte me fue compartido el 25/01/2022 vía correo electrónico, por no contar con usuario activo en SDQS se le solicita a Aura María Martínez la colaboración de cerrarlo en el sistema ese mismo día y en cc Wendy Rojas como líder de SDQS
337952022	SUBDIRECCION DE GESTION DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Y DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Se le notifica al peticionario vía correo electrónico entre los tiempos de ley y se me deja en copia pero identifico el correo en seguimiento del 15/03/2022 día en que se procede al cierre en el sistema
330432022	SUBDIRECCION DE GESTION DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Y SOLICITUD DE COPIA	Se le notifica al peticionario vía correo electrónico generando oficio remisorio de respuesta sin el debidamente radicado por lo que se procede a cierre en SDQS con la notificación y los anexos que en este mismo allegan
300902022	SUBDIRECCION DE GESTION DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Y DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El soporte me fue compartido el 14/03/2022 vía correo electrónico
286482022	SUBDIRECCION DE GESTION DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Y DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El soporte me fue compartido el 11/03/2022 vía correo electrónico
61792022	SUBDIRECCION DE GESTION DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Y DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Se le notifica al peticionario vía correo electrónico entre los tiempos de ley y se me deja en copia pero identifico el correo en seguimiento del 23/02/2022 día en que se procede al cierre en el sistema
3811632021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	NOTIFICACION CORREO ELECTRONICO
3495362021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	NOTIFICACION CORREO ELECTRONICO
3281912021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	NOTIFICACION CORREO ELECTRONICO



Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220509-180413 de 2022-11499106
 2022-05-10T10:18:40-05:00 - Página 6 de 13



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
2346242021	SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	De manera atenta me permito informar sobre el requerimiento No 2346242021 allegado a la bandeja SDQS de la Subdirección local Ciudad Bolívar, asignado con fecha de 28/02/2022, el cual aparece en términos vencidos, donde informan que tiene 128 días de vencimiento. Se aclara que, a esta Subdirección local, fue asignado el requerimiento 589372021 con fecha de 17 de febrero de 2022, de la misma ciudadana GLORIA YANETH MONSALVE MEJIA, con el mismo requerimiento, el cual ya está tramitado con número de salida S2022017093
4024432021	DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	La respuesta se dio dentro de los términos, toda vez que la petición entró por correo electrónico y posteriormente por SDQS, al ciudadano se le atendió en el término telefónicamente por la defensora de la ciudadanía y vía correo electrónico enviándole la información solicitada. Así las cosas, el cargo de la respuesta se dio extemporánea, aunque la atención y la respuesta se dieron en términos.
554202022	SUBDIRECCION LOCAL BOSA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	STICKER 17-03-2022
520552022	SUBDIRECCION LOCAL BOSA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DENTRO DE TERMINOS
458212022	SUBDIRECCION LOCAL BOSA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DENTRO DE TERMINOS
4189472021	COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Es una petición entre entidades y la comisaria dio a conocer el proceso que desde el mes de agosto tiene la menor y que ya se han adelantado las actuaciones
3684602021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3671082021	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dieron respuesta
3634982021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.




 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220509-180413 de 2022-11499106
 2022-05-10T10:18:40-05:00 - Pagina 7 de 13



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
3624372021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3586072021	DIRECCION TERRITORIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Mediante radicado S2021114667 se da respuesta adjunta a su petición, la cual corresponde a los radicados SDHT 1-2021-40854 y SDHT 1-2021-40838 de la Secr. Hábitat quien remite su caso.
3583522021	DESPACHO - SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Señor: JOSE FARFAN, En mi calidad de Defensor de la Ciudadanía de la SDIS, informo se procedió a requerir al doctor Juan Carlos González Subdirector Local de Engativá para que conceda rta. de fondo a su requerimiento.
3516202021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.
3512612021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3512252021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3510552021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3493022021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	RECLAMO	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.
3477252021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3467292021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220509-180413 de 2022-11-499106
2022-05-10T10:18:40-05:00 - Pagina 8 de 13



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
3430842021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3426282021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3422502021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3391722021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.
3362032021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3331952021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	CONSULTA	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.
3322562021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.
3316792021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.
3240092021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.
3183052021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
3011762021	PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	El proyecto 7771 dio respuesta a su requerimiento.
2368922021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220509-180413 de 2022-11 499106
2022-05-10T10:18:40-05:00 - Pagina 9 de 13



Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
1979302021	SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	RECLAMO	La Subdirección Local dio respuesta a su requerimiento.

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.
*Corte. 16 de diciembre 2021 al 31 de marzo de 2022.

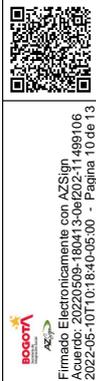
Se aclara que, al exportar la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas este arroja todas las peticiones que se hayan cargado extemporáneamente; en consecuencia, es imprescindible tanto la entrega, como el cargue oportuno de las respuestas a la ciudadanía, toda vez, 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[2] 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 (al inicio del año 2022).
- Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y la respuesta extemporáneamente en el mismo, lo anterior, dado que la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento.

Por lo anterior, el SIAC realiza permanentemente acciones preventivas para 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.
- Envío de mensajes por mallines en los cuales se recuerda los criterios de calidad de la respuesta (calidez, claridad, coherencia y oportunidad).
- Realización de mesas de trabajo con las dependencias que presentaron recurrencia con peticiones vencidas y sin respuesta.



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 con el fin de incrementar el nivel de oportunidad en la emisión de respuestas y contribuir a mejorar la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

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: Marcela María Medina Avella Asesora SIAC.
Aprobó: Erwin Gaeth Mera – Líder equipo SIAC.
Abril 2022

CC: SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD PROYECTO 7771.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE BARRIOS UNIDOS - TEUSAQUILLO.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE KENNEDY.
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBTI
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 1.
COMISARÍA DE FAMILIA BOLÍVAR 2 TURNO 1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE BOSA
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2.
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN--PROYECTO 7730.

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

[2] 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.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2022015947

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220509-180413-0ef202-11499106

Creación: 2022-05-09 18:04:13

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-05-10 10:18:38



Escanee el código
para verificación

Firma: 3

Julian Moreno

79880434

jmorenop@sdis.gov.co

Subsecretario

Sdis

Revisión: 2

mmedinaa@sdis.gov.co

Aprobación: 1

ERMEN GAETH MERA

87063737

egaeth@sdis.gov.co

LIDER EQUIPO SIAC

Subsecretaría Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220509-180413-0ef202-11499106
2022-05-10T10:18:38.000 - Pagina 12 de 13



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220509-180413-0ef202-11499106
2022-05-10T10:18:40:05:00 - Pagina 13 de 13

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2022015947

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20220509-180413-0ef202-11499106

Creación: 2022-05-09 18:04:13

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-05-10 10:18:38

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Aprobación	ERWIN GAETH MERA egaeth@sdis.gov.co LIDER EQUIPO SIAC Subsecretaría Integración Social	Aprobado	Env.: 2022-05-09 18:04:13 Lec.: 2022-05-09 18:05:18 Res.: 2022-05-09 18:08:39 IP Res.: 191.156.51.151
Revisión	MARCELA MARIA MEDINA AVELLA mmedinaa@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-05-09 18:08:39 Lec.: 2022-05-09 18:26:33 Res.: 2022-05-10 06:32:08 IP Res.: 191.156.143.6
Firma	Julián Moreno jmorenop@sdis.gov.co Subsecretario Sdis	Aprobado	Env.: 2022-05-10 06:32:08 Lec.: 2022-05-10 06:57:36 Res.: 2022-05-10 10:18:38 IP Res.: 191.156.141.31