

MEMORANDO

Código: 12000
No requiere respuesta
Referencia: N/A

PARA: MARLENY BARRERA LÓPEZ
Jefe Oficina Asuntos Disciplinarios

ROSEMARY CHAVEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

DE: JULIAN MORENO PARRA
Subsecretario

ASUNTO: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos segundo trimestre de 2022 (01 de abril a 30 de junio 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, con la Ley 2207 de 17 de mayo 2022, “Esta Ley busca modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19”; en su Art. 2. “Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 por medio del cual se ampliaban los términos para atender las peticiones ciudadanas. Por lo anterior, este informe se realiza en el marco de las 2 (dos) normas, es decir las peticiones allegadas del 01 de abril al 17 de mayo, los términos legales fueron los del Decreto 491 de 2020 y las peticiones allegadas a partir del 18 de mayo en adelante se regulan con la Ley 1755 de 2015.

En este sentido, se informa que, durante el período comprendido entre el 01 de abril 2022 a 30 de junio 2022, se gestionaron ocho mil quinientas veintinueve (**8529**) peticiones ciudadanas (peticiones que durante el período en mención cuentan con respuesta), de las cuales se evidenció que ciento doce (**112**), es decir, el **1.31%** 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 disminución 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 y Ley 1755 de 2015.	Tipo de Peticiones	Días promedio utilizados segundo	Días promedio utilizados-primer
20 y 10 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	8	11
30 y 15 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	10	11

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.
*Corte. 01 de abril al 3 junio 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, peticiones atendidas por dependencia	Número de peticiones fuera de términos	%
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	1341	82	6,11
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	663	2	0,30
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	329	10	3,04

Dependencia	Total, peticiones atendidas por dependencia	Número de peticiones fuera de términos	%
PROYECTO 7730 ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	228	2	0,88
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	178	11	6,18
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	163	1	0,61
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	108	1	0,93
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 TURNO 2	4	1	25
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	3	1	33,3
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1	1	1	100

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.
*Corte. 01 de abril al 30 de junio 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 sesenta y ocho (68) 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 azul.

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

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
1796812022	Subdirección para la Juventud	Derecho de Petición de Interés Particular	Al momento de interponerse el requerimiento, se encontraba vigente el decreto que fijaba plazo de respuesta de 30 días hábiles por lo que se dio respuesta dentro de los términos legales.
1623612022	Subdirección para la Juventud	Solicitud de Acceso a La Información	Al momento de interponerse el requerimiento, se encontraba vigente el decreto que fijaba plazo de respuesta de 30 días hábiles por lo que se dio respuesta dentro de los términos legales.
1546152022	Subdirección para la Juventud	Derecho de Petición de Interés Particular	Al momento de interponerse el requerimiento, se encontraba vigente el decreto que fijaba plazo de respuesta de 30 días hábiles por lo que se dio respuesta dentro de los términos legales.
1442762022	Subdirección para la Juventud	Derecho De Petición de Interés Particular	Al momento de interponerse el requerimiento, se encontraba vigente el decreto que fijaba plazo de respuesta de 30 días hábiles por lo que se dio respuesta dentro de los términos legales.
1152042022	Subdirección para la Juventud	Derecho de Petición De Interés Particular	Se trasladó dentro del tiempo
716242022	Subdirección para la Juventud	Solicitud de Acceso a la Información	Al momento de interponerse el requerimiento, se encontraba vigente el decreto que fijaba plazo de respuesta de 30 días hábiles por lo que se dio respuesta dentro de los términos legales

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
2173042022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se aclara que la proyección de respuesta al requerimiento ciudadano fue atendida dentro del término ordinario de respuesta; sin embargo, al generarse cambio de nivel Directivo, al interior de la Dirección de nutrición y Abastecimiento, fue necesario rechazar en AZ Digital los oficios de salida, toda vez que se encontraban para firma del doctor Boris y no de la doctora Lina María, lo cual ocasionó un reproceso en los tramites y acumulación de tareas.
2158902022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho De Petición De Interés Particular	Se aclara que la proyección de respuesta al requerimiento ciudadano fue atendida dentro del término ordinario de respuesta; sin embargo, al generarse cambio de nivel Directivo, al interior de la Dirección de nutrición y Abastecimiento, fue necesario rechazar en AZ Digital los oficios de salida, toda vez que se encontraban para firma del doctor Boris y no de la doctora Lina María, lo cual ocasionó un reproceso en los tramites y acumulación de tareas.
2157912022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se aclara que la proyección de respuesta al requerimiento ciudadano fue atendida dentro del término ordinario de respuesta; sin embargo, al generarse cambio de nivel Directivo, al interior de la Dirección de nutrición y Abastecimiento, fue necesario rechazar en AZ Digital los oficios de salida, toda vez que se encontraban para firma del doctor Boris y no de la doctora Lina María, lo cual ocasionó un reproceso en los tramites y acumulación de tareas.
2111962022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Reclamo	Se respondió dentro del término legal.
2092012022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
2091062022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2089102022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2076082022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición De Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2049312022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Reclamo	Se respondió dentro del término legal.
2030262022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2030102022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2029962022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2029422022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2028932022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2028702022	Dirección De Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2018482022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés General	Se respondió dentro del término legal.
2012932022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición De Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
2001772022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
1938732022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
1877712022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
1850592022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
1840982022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
1840732022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
1832742022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Reclamo	Se respondió dentro del término legal.
1740802022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.
1711752022	Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Consulta	Se respondió dentro del término legal.
1868372022	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de Petición de Interés Particular	Se respondió dentro del término legal.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
398062022	Subdirección Para La Discapacidad	Derecho de Petición de Interés Particular	Esta petición tiene dos respuestas, la respuesta inicial se emitió el 16/03/2022 y la Segunda Respuesta se emitió el 05 de abril del año en curso.
2107802022	Subdirección Para La Discapacidad	Derecho de Petición de Interés Particular	Esta Petición era un duplicado de la Petición con Registro 2120142022 a la cual se le emitió respuesta en términos, por lo que se solicitó el cierre de la petición con el radicado de salida S2022078377 de fecha 21/06/2022.
740582022	Subdirección para la Discapacidad	Derecho de Petición de Interés Particular	Esta petición fue asignada en términos y el equipo a cargo brindó respuesta en términos. Al verificar la plataforma se observa que se realizó cargue de la respuesta el 07/04/2022 sin embargo aparece como cargue definitivo el 19/04/2022. No obstante, la respuesta se notificó a la ciudadana el 08/04/2022 vía correo electrónico. Por lo que a la petición se le dio trámite en términos.
348182022	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés Particular	La entidad recibió el requerimiento y fue contestado por la Subdirección Local de Ciudad Bolívar en la fecha 21-02-2022 mediante radicado de salida S2022015693, dentro de los términos de ley, pero nuevamente lo traslada la secretaria del hábitat el día 12 de abril de 2022 sin observar que la entidad ya le había dado respuesta a la solicitud, es aclarar que la entidad contesto dentro de los términos la petición.
2128842022	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Solicitud de Acceso a la Información	El SIAC clasifico tarde la petición a la dependencia competente, llego el 01 de junio y Camila SIAC asigno hasta 07 de junio.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
2047742022	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés Particular	El SIAC clasifico tarde la petición a la dependencia competente, llego el 01 de junio y Camila SIAC asigno hasta 07 de junio.
2032402022	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés General	Mediante radicados s2022072271 fecha: 2022-06-12 la dirección de nutrición y abastecimiento da respuesta al requerimiento SDQS 203240 2022, la secretaria de gobierno lo traslado tarde a integración Social en la fecha 28-06-2022.
2005052022	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Reclamo	Fallas en el uso eficiente del sistema.
1824552022	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Felicitación	Fallas en el uso eficiente del sistema.
1784972021	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés Particular	El requerimiento llego a la entidad en la fecha 08-06-2022 el día 10 de junio a la sub de ciudad Bolívar, quien dio respuesta en la fecha 22-06-2022, la secretaria de educación lo traslado tarde a Integración social en la fecha 05-06-2022, no se salió.
1778352022	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Felicitación	Fallas en el uso eficiente del sistema.
4191122021	Subdirección de Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano	Derecho de Petición de Interés Particular	La petición correspondía a una solicitud que no generaba respuesta en virtud a que era una apreciación de la organización sindical a una decisión administrativa. No obstante, y con el fin de darle cierre a la solicitud, se sube el acto administrativo de nombramiento en el cargo de Subdirector Técnico de la Subdirección de Gestión y Desempeño del Talento Humano. Esta petición fue cargada por la Secretaria General.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
159032022	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Derecho de Petición de Interés Particular	El peticionario hace el mismo requerimiento bajo dos Nro. de DP. Mediante formato respuesta a derechos de petición Cód. FOR-ATC-001 V1. del 04/02/2022 se dio respuesta al DP Nro. E2022000519. Como correspondían a la misma petición, el segundo requerimiento se dio por resuelto, sin embargo y con el fin de finalizar la acción se da misma respuesta con otra comunicación.
718122022	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Derecho de Petición de Interés Particular	El funcionario envía de manera masiva la respuesta al DP vía correo electrónico al peticionario el día 11 de abril, pero comparte las evidencias el 12 de abril, día en el que se procede a cierre.
722162022	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Derecho de Petición De Interés Particular	El funcionario envía de manera masiva la respuesta al DP vía correo electrónico al peticionario el día 11 de abril, pero comparte las evidencias el 12 de abril, día en el que se procede a cierre.
722312022	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Derecho De Petición de Interés Particular	El funcionario envía de manera masiva la respuesta al DP vía correo electrónico al peticionario el día 11 de abril, pero comparte las evidencias el 12 de abril, día en el que se procede a cierre.
722372022	Subdirección de Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano	Derecho de Petición De Interés Particular	El funcionario envía de manera masiva la respuesta al DP vía correo electrónico al peticionario el día 11 de abril, pero comparte las evidencias el 12 de abril, día en el que se procede a cierre.
722422022	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Derecho de Petición de Interés Particular	El funcionario envía de manera masiva la respuesta al DP vía correo electrónico al peticionario el día 11 de abril, pero comparte las evidencias el 12 de abril, día en el que se procede a cierre.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
722482022	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Derecho de Petición de Interés Particular	El funcionario envía de manera masiva la respuesta al DP vía correo electrónico al peticionario el día 11 de abril, pero comparte las evidencias el 12 de abril, día en el que se procede a cierre.
722582022	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Derecho de Petición de interés Particular	El funcionario envía de manera masiva la respuesta al DP vía correo electrónico al peticionario el día 11 de abril, pero comparte las evidencias el 12 de abril, día en el que se procede a cierre.
727092022	Subdirección de Gestión y Desarrollo Del Talento Humano	Derecho de Petición de interés Particular	El funcionario envía de manera masiva la respuesta al DP vía correo electrónico al peticionario el día 11 de abril, pero comparte las evidencias el 12 de abril, día en el que se procede a cierre.
782822022	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Derecho de Petición de interés Particular	Se hacen los respectivos seguimientos a la funcionaria con el fin de evitar el vencimiento, se le notifica al peticionario dentro de los términos de ley vía correo electrónico, pero hasta el 25 de abril la contratista responde a los seguimientos informando el radicado de salida y fecha del mismo.
2133282022	Subdirección de Plantas Físicas	Derecho de Petición de interés Particular	Dentro del término.
1236782022	Subdirección Local Bosa	Derecho de Petición de interés Particular	Se da respuesta con el número de requerimiento # 1068662022.
1708432022	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	Derecho de Petición de interés Particular	Una vez verificada la información solicitada se evidencia que la petición fue entregada y cargada dentro de los términos de ley, es de anotar que la fecha de vencimiento no es el 23 de mayo de 2022 debido a que esta fue registrada el 3 de mayo de 2022 y para esta fecha regía el decreto legislativo 491 que ampliaba el tiempo de respuesta a 30 días para derecho de petición de interés particular.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
1663312022	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	Derecho de Petición de interés Particular	Una vez verificada la información solicitada se evidencia que la petición fue entregada y cargada dentro de los términos de ley, es de anotar que la fecha de vencimiento no es el 19 de mayo de 2022 debido a que esta fue registrada el 29 de abril de 2022 y para esta fecha regía el decreto legislativo 491 que ampliaba el tiempo de respuesta a 30 días para derecho de petición de interés particular.
1475472022	Subdirección Local Usme - Sumapaz	Derecho de Petición De interés Particular	Dentro del termino
1822782022	Subdirección para la Identificación Caracterización e Integración	Solicitud De Copia	SDQS, no de nuestra competencia, pertenecía a comisaria, debido a que tenía varias peticiones no lo asigne, se envía respuesta parcial el día 08/06/2022, llega respuesta de la Comisaria el día 29 de junio y ese mismo día se envía respuesta a la peticionaria.
1819762022	Subdirección para La Identificación Caracterización e Integración	Solicitud de Copia	SDQS, no de nuestra competencia, pertenecía a comisaria, debido a que tenía varias peticiones no lo asigne, se envía respuesta parcial el día 08/06/2022, llega respuesta de la comisaria el día 29 de junio y ese mismo día se envía respuesta a la peticionaria.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Observaciones
1802252022	Subdirección para la Identificación Caracterización e Integración	Derecho de Petición de interés Particular	Con la parametrización de sistema se han presentado varias situaciones en la entidad en las dependencias, donde en su bandeja de entrada de sistema, los términos no están coincidiendo y esto afecta la gestión oportuna de los Derechos de Petición, reporto este nuevo caso de la dependencia de Sub-ICI para su revisión y ajuste al mismo. Esa petición es del 09-05-2022 y se cumple términos el 22 de junio de 2022 y se observa en semáforo rojo y fecha de respuesta 30-05-2022 Wendy Catalina Rojas Castro.
1697542022	Subdirección para la Identificación Caracterización e Integración	Derecho de Petición de interés Particular	Dentro del término.
1651632022	Subdirección para La Identificación Caracterización e Integración	Queja	No era de nuestra competencia, sin embargo, se habla con vejez para asignarlo, pero al enviarlos llega con fecha de vencido, se devuelve nuevamente a mi carpeta, pero en semáforo rojo y esperar que dieran respuesta para dar cierre.
1899232022	Subdirección para la Vejez	Derecho de Petición de interés Particular	De acuerdo a la hoja de ruta la fecha real de vencimiento es 28/06/2022.
1597252022	Subdirección para la Vejez	Derecho de Petición de interés Particular	De acuerdo a la hoja de ruta la fecha real de vencimiento es 2/06/2022.
1779472022	Dirección de Gestión Corporativa	Solicitud de Acceso a la Información	Dentro del término.

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.
*Corte. 01 de abril al 30 de junio 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 seguimiento¹ 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 (Dirección de Nutrición y abastecimiento).
- Armonización por cambio de jefe y terminación de contratos tanto de los servicios, como del talento humano de la Dirección de Nutrición y Abastecimiento.
- 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 (Dirección de Nutrición y abastecimiento, Subdirección para la Discapacidad)
- 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.

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.

- Envío de mensajes por mallines en los cuales se recuerda los criterios de calidad de la respuesta (calidez, claridad, coherencia y oportunidad).
- Socialización de la Ley 2207 de 2022 que deroga el Decreto 491 de 2020, en el Art. 5 que ampliaba los términos de vencimiento.

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.

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.

Julio 2022

CC: Dirección de Nutrición y Abastecimiento
Subdirección para la Discapacidad.
Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano
Subdirección Local San Cristóbal
Proyecto 7730 Atención a la Población Proveniente de Flujos Migratorios Mixtos en Bogotá.
Subdirección para la Juventud
Subsecretaría Distrital de Integración Social
Comisaría de Familia Ciudad Bolívar 1 Turno 2
Comisaría de Familia Bolívar 2 Turno 1
Comisaría de Familia Engativá 2 Turno 2