

MEMORANDO	
Código Depend.:	2310300
Para:	WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL YAMILE BORJA MARTINEZ DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA MARIA PAULA TORRES MARULANDA DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS
De:	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto:	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

Referenciado(s)	N/A
-----------------	-----

Respetado Doctor Mendieta:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2023 V1 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de manera atenta remito el informe de seguimiento de Atención al Ciudadano sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al segundo semestre de 2022.

Este informe se da a conocer al señor Secretario en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017 – Artículo 16 “Adiciónese el Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: (...) Parágrafo 1: Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera”.

Así mismo este seguimiento se remite a la Dirección de Gestión Corporativa y a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, para los fines pertinentes.

Atentamente,



OLGA MILENA CORZO ESTEPA

C.C.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: CAROLINA LOZANO ARDILA-OFICINA DE CONTROL INTERNO
Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO |
Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 6e9d745e-6b8b-48f8-9d98-6ae02fde13a7

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., febrero de 2023

1. Introducción

El presente informe corresponde al seguimiento y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, con el propósito de generar recomendaciones que conlleven al mejoramiento y fortalecimiento del proceso interno, de acuerdo con los criterios de calidad, calidez y oportunidad, conforme lo señaló en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con el número total de PQRSD asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital, se realizó el análisis a los tiempos de respuesta y el tipo de solución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos, con el fin de establecer la oportunidad en las respuestas y el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley.

Es pertinente señalar que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, es administrado por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, siendo la SJD un usuario de este sistema, por lo que los requerimientos de la ciudadanía y demás partes interesadas son recibidos por la Dirección de Gestión Corporativa a través del proceso de “Atención a la ciudadanía” y asignados o trasladados según corresponda para su trámite y respuesta.

2. Antecedentes

La Secretaría Jurídica Distrital, en el segundo semestre de 2022, mantiene la articulación entre el sistema propio de correspondencia (SIGA) y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, lo que permite el control y seguimiento de las peticiones ciudadanas radicadas en la Secretaría.

La SJD ha mantenido el servicio en el punto de atención presencial en el SuperCADE – CAD en cumplimiento con lo señalado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3. Marco Normativo

Las disposiciones normativas que establecen los parámetros generales y específicos en relación con el servicio al ciudadano y, en particular las que refieren a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dirigidas a las entidades estatales, son las siguientes:

NORMA	OBJETO
Constitución Política de Colombia	Artículo 2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)” Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de servicio al Ciudadano.
Ley 190 de 1995	“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
Ley 594 de 2000	Ley General de Archivo mediante la cual se da acceso y consulta de documentos y restricciones por razones de conservación. Art. 27, 28 y 29.
Ley 734 de 2002	“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
Ley 1098 de 2006	“Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”, artículos 7 y 41.
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículos 3, 5, 9, 13, 14, 15, 16, 22, 31, determinan los principios del debido proceso igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, derechos de las personas ante las autoridades y prohibiciones de las autoridades.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 1618 de 2013	“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 13: “(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.
Ley 2207 de 2022	Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020. Artículo 2. Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.
Decreto Nacional 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Decreto Nacional 19 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
Decreto Nacional 2641 de 2012	“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Artículo 1: “Señálase como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de

NORMA	OBJETO
	atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Decreto Nacional 2573 de 2014	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (...)”.
Decreto Nacional 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
Decreto Nacional 2106 de 2019	“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
CONPES 03 de 2019	“Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía”.
Decreto Distrital 371 de 2010	“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Art. 3 manifiesta que se deben establecer los procesos de atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en el Distrito Capital.
Decreto 197 de 2014	“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
Decreto Distrital 847 de 2019	“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
Acuerdo 630 de 2015	“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.
Acuerdo Distrital 761 de 2020	“Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.
Directiva 001 de 2014	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa de los Ciudadanos del Bogotá D.C.
Directiva 015 de 2015	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.
Circular 033 de 2008	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Conjunta No. 006 de 2017	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General y Veeduría Distrital. “Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos”.
Circular 008 de 2019	“Circular por medio de la cual se socializan la “Guía para Planeación de la Gestión Distrital” y la “Guía distrital para el diseño, análisis y simplificación de procesos”.
Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	“Guía para los servidores públicos del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio con la mayor calidad, acceso oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno e igualitario a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual”.
Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	“Orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia”.
Guía para la Autoevaluación – Modelo de Seguimiento y Medición a la calidad del Servicio	“La gestión realizada por las Entidades del Distrito debe estar encaminada a estructurar y favorecer un entorno cálido y adecuado, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada”.

Fuente: *Elaboración propia de acuerdo con la normatividad aplicable al manejo de PQRS.*

3.1 Delimitación de definiciones

De conformidad con la normatividad vigente *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades (...), por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo (...)”*. Artículo 13, Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con la normatividad vigente a continuación se relacionan los términos establecidos para las distintas modalidades de peticiones en el marco de la ley 1755 de 2015 y Ley 2207 de 2022:

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022
		(días)
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Fuente: *Elaboración propia con base en Ley 1755 de 2015*

Así mismo, el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, argumenta: “funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”

4. Tipo de seguimiento

El presente informe se realizó con fundamento en la comunicación de respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa mediante memorando 3-2023-1572 del 9 de febrero de 2023 y reporte generado en formato Excel extraído del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, de las PQRS ingresadas al Sistema durante el periodo julio 1 a diciembre 31 de 2022.

5. Análisis de la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa

De acuerdo con la información suministrada mediante memorando 3-2023-1572 del 9 de febrero de 2023, se observó que la Dirección de Gestión Corporativa reportó un total de 512 PQRS asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital para el segundo semestre de 2022. Se debe tener en cuenta, que dentro de este reporte se incluyen las peticiones que se encontraban pendientes de términos de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.4 “peticiones pendientes en términos” del informe emitido por esta oficina, con fecha de corte 30 de junio de 2022.

6. Resultado del Seguimiento

6.1 Estado PQRSD, segundo semestre 2022

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2022 la Secretaría Jurídica Distrital, recibió un total de **512** peticiones, desagregadas como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 – Total registro - Derechos de petición segundo semestre 2022

Tipo de petición	Totales por tipo	Porcentaje	Promedio tiempo respuesta (días de gestión)
Consulta	55	10,74%	9.8
Denuncia por actos de corrupción	18	3,52%	6.22
Derecho de petición de interés	87	16,99%	3.60

Tipo de petición	Totales por tipo	Porcentaje	Promedio tiempo respuesta (días de gestión)
general			
Derecho de petición de interés particular	244	47,66%	6.84
Queja	43	8,40%	2.30
Reclamo	14	2,73%	3.0
Solicitud de acceso a la información	41	8,01%	7.97
Solicitud de copia	9	1,76%	3.1
Sugerencia	1	0,20%	8
TOTAL	512	100,00%	8,00

Fuente: Tabla construida con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

De acuerdo con las modalidades de petición se observó lo siguiente:

- El tipo de petición más solicitado son los derechos de petición de interés particular, que representan el 47.66%. Estos aumentaron con respecto al primer semestre de 2022 en nueve (9) peticiones, pasando de 235 a 244.
- En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general que representan al 16.99% del total de peticiones, presentando una disminución de cuatro (4) peticiones, pasando de 91 a 87.
- Las consultas corresponden al 10.74% del total de peticiones, presentando una disminución de cuatro (4) solicitudes, pasando de 59 a 55.
- Las quejas representan el 8.40%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2022 en nueve (9) peticiones, pasando de 52 a 43
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 8.01%, estas aumentaron con respecto al primer semestre de 2022 en dieciséis (16) peticiones, pasando de 25 a 41.
- Las denuncias por actos de corrupción corresponden a 3.52%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2022 en tres (3) pasando de 21 a 18.
- Los reclamos representan el 2.73%, estos disminuyeron con respecto al primer semestre de 2022, en sesenta y tres (63) peticiones, pasando de 77 a 14

Del total de agregados se observó una disminución de solicitudes de sesenta y tres (63) solicitudes, pasando de 575 en el primer semestre de 2022 a 512 en el segundo semestre de 2022. Así mismo se observó que el tiempo promedio de respuesta disminuyó en 0.25 días, pasando de 8.25 días en el primer semestre de

Página 7 de 29

2022 a 8 días en el segundo semestre de 2022, los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

6.2 Estado de denuncias por posibles actos de corrupción

Respecto a las denuncias y/o quejas disciplinarias por posibles actos de corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, estas son asignadas automáticamente por el sistema a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, siempre y cuando el ciudadano que la interpone la clasifique como “*Denuncia por Actos de Corrupción*” o como “*Actos de Corrupción*”, para que la referida dependencia inicie el trámite correspondiente dando así cumplimiento a la normatividad aplicable.

Durante el segundo semestre de 2022 se recibieron dieciocho (18) peticiones con la tipología “denuncias por actos de corrupción”, de acuerdo con información extraída del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

En consulta realizada a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, dicha dependencia mediante memorando 3-2023-1116 de fecha 1 de febrero de 2023 reportó la gestión, tal como se relaciona a continuación:

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”.								Gestión Realizada DDAD	Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Observaciones
Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento	Tipo de Solución		Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	
2406272022	29/06/2022	21/07/2022	13/07/2022	13/07/2022	10	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Procedió asignar queja mediante expediente no. 691 y acta de asignación a profesional no. 175 del 30 de junio de 2022. Posteriormente esta dirección expidió auto inhibitorio no. 283 de fecha 13 de julio de 2022 el cual resolvió “inhibirse de adelantar acción disciplinaria”. Se anexa en archivo adjunto.			
2516022022	11/07/2022	1/08/2022	11/07/2022	12/07/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Personería de Bogotá por el Sistema Bogotá te Escucha			
2633102022	19/07/2022	9/08/2022	9/08/2022	9/08/2022	15	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	N/A	2-2022-14875	5/08/2022	Denuncia proferida hacia una ESAL, es competencia de la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control
2732602022	27/07/2022	17/08/2022	22/08/2022	22/08/2022	18	3	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente no. 698-2022 se expidió auto inhibitorio No.346 del 19 Ago. 2022			Se dio respuesta parcial por parte de la DDAD el día 11 de agosto de 2022, por tal razón la petición fue respondida en términos.

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”.								Gestión Realizada DDAD	Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Observaciones
2747792022	30/08/2022	19/09/2022	30/08/2022	31/08/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Se cierra por no competencia dado que ya está asignado a la Secretaría de Movilidad, entidad competente.			
2761882022	2/08/2022	23/08/2022	19/08/2022	19/08/2022	13	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se asigna a la Dirección de Gestión Corporativa por el Sistema Bogotá te Escucha	2-2022-16020	19/08/2022	En el Sistema de peticiones se observó que la respuesta definitiva fue dada por la Dirección Distrital de Política Jurídica.
3037922022	23/08/2022	12/09/2022	23/08/2022	8/09/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Se Traslada Por Competencia A La Secretaria De Salud Por El Sistema Bogotá Te Escucha			
3311352022	15/09/2022	5/10/2022	16/09/2022	6/10/2022	2	0	Solucionado - Por traslado	Se Traslada Por Competencia A La Secretaria Distrital De Movilidad Por El Sistema Distrital Bogotá Te Escucha			
3393372022	22/09/2022	12/10/2022	30/09/2022	30/09/2022	7	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se traslada a la Superintendencia Financiera y a la Fiscalía General de la Nación	2- 2022-19953 2-2022-19789 2-2022-19788	29/9/2022 28/9/2022	
3408232022	23/09/2022	13/10/2022	7/10/2022	7/10/2022	11	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Comedidamente informamos que la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, recibió la petición No. 3408232022 a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha, a la cual se le asigno expediente disciplinario No. 715 asignado mediante acta No. 217 de fecha 27 de septiembre de 2022, para ser evaluada por el profesional designado dentro de los términos de Ley. Para mayor información podrá comunicarse con esta Dirección a través de nuestro correo electrónico: ddad@secretariajuridica.gov.co. Agradecemos su atención.			Dicha gestión no fue reportada por la DDAD en el memorando 3-2023-1116 de fecha 1 de febrero de 2023, fue extraída del sistema Bogotá te Escucha.
3431372022	27/09/2022	18/10/2022	26/09/2022	22/10/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Se Traslada Por Competencia A La Secretaria De Gobierno Por El Sistema Bogotá Te Escucha			
3446082022	27/09/2022	18/10/2022	7/10/2022	7/10/2022	9	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se expidió auto remisión por competencia a la Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital No. 415, 07 oct 2022			
3590932022	10/10/2022	31/10/2022	10/10/2022	27/10/2022	1	0	Solucionado - Por traslado	Se Traslada Por Competencia A La Secretaria De Gobierno Por El Sistema Bogotá Te Escucha			
3761132022	21/10/2022	11/11/2022	24/10/2022	13/12/2022	2	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaria de Seguridad por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.			
3761212022	21/10/2022	11/11/2022	24/10/2022	4/11/2022	2	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la de Seguridad por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.			
3761242022	21/10/2022	11/11/2022	24/10/2022	29/11/2022	2	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaria de Educación y de Seguridad por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.			
4105242022	15/11/2022	5/12/2022	16/11/2022	28/11/2022	2	0	Solucionado - Por traslado	Se Traslada Por Competencia A La Secretaria De Movilidad Por El Sistema Bogotá Te Escucha			

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".								Gestión Realizada DDAD	Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		Observaciones
4440192022	5/12/2022	26/12/2022	23/12/2022	23/12/2022	14	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente No. 736-2022; se expidió auto apertura indagación previa N° 526 del 22 dic 2022; se asigna a la Dirección de Gestión Corporativa.	2-2022-26638	22/12/2022	El memorando mencionado fue expedido por la Dirección de Gestión Corporativa.

Fuente: Tabla construida con base en la información suministrada por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.

De acuerdo con lo anterior se observó que las peticiones tipificadas como "denuncias por actos de corrupción", se gestionaron dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, ya sea por respuesta definitiva o por traslado por no competencia.

6.3 Estado de la petición por tipo de solución

TIPO DE SOLUCION	DEFINICION*	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA Y/O SITUACION ACTUAL PROMEDIO
Cancelado - Por no petición	Se registra este evento cuando se registre equivocadamente por la misma entidad una comunicación que no corresponde a una solicitud ciudadana.	1	0,20%	1
Cerrado - Por no competencia	Cierre generado al determinar que la entidad no tiene competencia y la petición se encuentra asignada a la entidad competente.	8	1,56%	3,25
Cerrado - Por respuesta consolidada	Al generar el evento Consolidación de respuesta, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición.	1	0,20%	15
Cerrado - Sin recurso de reposición	Cierre automático porque no se encontró registro alguno que diera respuesta a la solicitud de aclaración de la información para atender la petición	9	1,76%	41,5
Cerrado por vencimiento de términos	cuando se ha solicitado una aclaración y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado y estado siguiente.	8	1,56%	11,25
Cierre por desistimiento expreso	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.	2	0,39%	1
Notificado - Para recurso de reposición	Se genera al dar cierre a una petición con un acto administrativo	3	0,59%	42,3
Por aclarar - por solicitud aclaración	al generar el evento (Solicitar aclaración), el sistema genera este estado para la bandeja de entrada del peticionario y en la hoja de ruta de la petición	1	0,20%	7
Por ampliar - por solicitud ampliación	al generar el evento (Solicitar ampliación) por parte de la entidad, el sistema genera este estado para la bandeja de entrada del peticionario y en la hoja de ruta de la petición	2	0,39%	12

TIPO DE SOLUCION	DEFINICION*	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA Y/O SITUACION ACTUAL PROMEDIO
Registro - con preclasificación	Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.	1	0,20%	2
Solucionado - Por asignación	Al generar el evento Asignar, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición.	1	0,20%	12
Solucionado - Por respuesta definitiva	Al generar el evento Respuesta Definitiva, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	195	38,09%	9,64
Solucionado - Por traslado	Al generar el evento Trasladar, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	253	49,41%	1,84
En trámite - Por asignación	Al generar el evento asignar, el sistema genera este estado en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del usuario funcionando que debe atender la petición	25	4,88%	3,76
En trámite - Por respuesta parcial	Al generar el evento Respuesta Parcial, el sistema genera este estado y estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario que debe atender la petición	2	0,39%	9,5
TOTAL		512	100,00%	11,536

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

*Definición descrita con base en lo establecido en la Guía Básica para Registro de Peticionario y Petición, Disponible en: https://acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Menu_Transparencia/archivos/18_01_19/Guia_basica_para_registro_de_peticionario.pdf

Del total de requerimientos recibidos, la SJD dio solución al 93.36% de las peticiones (478). El restante 6.64% (34) se encontraron con corte a 31 de diciembre de 2022 en estado notificado - para recurso de reposición (3), por aclarar - por solicitud aclaración (1), por ampliar - por solicitud ampliación (2), registro - con preclasificación (1), en trámite - por asignación (25) y en trámite - por respuesta parcial (2). Se observó el siguiente comportamiento de acuerdo con el tipo de solución:

- El 38.09% (195) fueron solucionadas por respuesta definitiva.
- El 49.41% (253) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.
- El 1.56% (8) fueron cerradas por no competencia.
- El 1.76% (9) fue cerrada sin recurso de reposición.

6.4 Análisis peticiones tipo de solución cierre por desistimiento tácito

De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa, se observó que se expedieron nueve (9) actos administrativos en donde se declara el desistimiento tácito y archivo de la petición tal como se observa a continuación:

Número petición	Acto administrativo (Resolución)	Fecha Acto Administrativo	Fecha cargue peticionario Bogotá Te Escucha	Estado petición Sistema Bogotá Te Escucha a 31/12/2022	Días Hábiles
2013222022	223	6/07/2022	9/08/2022	Cerrado - Sin recurso de reposición	23
2937032022	338	19/09/2022	No se evidencia cargue del acto administrativo al Sistema.	Cerrado - Sin recurso de reposición	No se evidenció
3438932022	455	10/11/2022	21/11/2022	Cerrado - Sin recurso de reposición	6
2617732022	294	23/08/2022	5/09/2022	Cerrado - Sin recurso de reposición	9
2721362022	303	29/08/2022	9/09/2022	Cerrado - Sin recurso de reposición	9
2736052022	304	29/08/2022	9/09/2022	Cerrado - Sin recurso de reposición	9
3819082022	474	30/11/2022	19/12/2022	Notificado - Para recurso de reposición	12
3936192022	493	15/12/2022	23/12/2022	Notificado - Para recurso de reposición	6
3936382022	494	15/12/2022	23/12/2022	Notificado - Para recurso de reposición	6

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía" y la base de datos extraída del Sistema Bogotá te Escucha

De acuerdo con lo anterior se observó que la notificación y cargue al sistema Bogotá te Escucha, del acto administrativo por el cual se declara el desistimiento tácito y archivo de la petición, se realizó sin tener en cuenta la normatividad relacionada con la notificación, es decir con posterioridad a los 5 días hábiles siguientes a la expedición del acto. A nivel de ejemplo a continuación se demuestra lo anteriormente mencionado con la petición 2013222022:

Asunto: Aclaración o corrección de respuesta

Cuerpo del Mensaje *

Bogotá D.C., 09 de agosto de 2022.

Señoría)

MARIA CONSUELO GUTIERREZ

BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Aclaración o corrección de respuesta - Bogotá Te Escucha

Petición No: 2013222022 Bogotá Te Escucha

Canal de presentación: E-MAIL Bogotá Te Escucha

Cordial saludo:

Se ha agregado un nuevo documento asociado a su petición, por parte de la entidad SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL - SJD, el cual podrá visualizar ingresando con su usuario y clave al Sistema Bogotá Te Escucha en el siguiente link:

<http://bogota.gov.co/sdqs>

En caso de requerir información adicional, tenga presente NO responder este correo, pues este es un mensaje generado automáticamente.

NOTIFIC. DESISTIMIENTO TACITO BTE 2013222022.PDF, MEMORANDO 3-2022-4873.pdf

Atentamente,



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

RESOLUCIÓN N° 223 DE 2022

(06 JUL 2022)

"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de las peticiones No. 2013222022 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha."

Fuente – Sistema Bogotá te Escucha, Memorando 3-2023- 1572

Adicionalmente, se observó que las peticiones No. 3544542022, 3567282022 y 3590762022, fueron cerradas por desistimiento tácito mediante las resoluciones No. 456, 457 y 459 de 2022 respectivamente, las cuales no fueron allegadas por parte de la Dirección de Gestión Corporativa en el memorando 3-2023-1572 de fecha 9 de febrero de 2023. Se recomienda llevar un control y seguimiento respecto a la información relacionada con las peticiones asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital.

6.5 Manejo del sistema Bogotá te Escucha

Respecto a la petición No. 4343922022 se observó que se dio respuesta dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, mediante el comunicado 2-2022-25591 de fecha 5 de diciembre de 2022. No obstante, se observó en el Sistema Bogotá te Escucha, que el cierre de la petición se realizó el 16 de diciembre de 2022, es decir, posterior a la fecha del vencimiento establecida en el sistema, tal como se observa a continuación:

DETALLE DEL EVENTO 4343922022			
DATOS BASICOS DE LA PETICION			
Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
4343922022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Solicitud Decreto Distrital 311 de 2020 - DAIRO HERNAN OSORIO GONZALEZ	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
	CONCEPTOS JURIDICOS	SECRETARIA JURIDICA	DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA INFORMATICA JURIDICA (ESTUDIO)
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO			
Tipo de Identificación	Número de Identificación	Correo Electronico	
DAIRO HERNAN		dairosorio@outlook.es	
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
DAIRO HERNAN		OSORIO	GONZALEZ
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2022-11-29	2022-11-28 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
Zuly Natalia Nandar Castañeda	2022-11-29 01:47 PM	2022-12-16 12:11 PM	2022-12-07 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	Zuly Natalia Nandar Castañeda
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar



SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

2310440
Bogotá D.C.,

Señor
DAIRO HERNAN OSORIO GONZALEZ
dairosorio@outlook.es
Ciudad

Asunto: Solicitud Decreto Distrital 311 de 2020
Referenciado: (SDOS 4343922022)

Respetado Señor:

La Secretaría Jurídica Distrital conforme a las funciones establecidas en el Decreto 323 de 2016, determina que la Dirección Distrital de Política Jurídica tiene dentro de sus funciones el administrar el Sistema de Información Régimen Legal de Bogotá, que es un sistema de información de acceso libre y gratuito para la ciudadanía, organismos, órganos y entidades públicas; contiene información documental, normativa nacional y distrital, doctrinaria y jurisprudencial de impacto e interés para el Distrito Capital; brinda herramientas jurídicas de consulta y apoyo para que las y los servidores públicos realicen sus actuaciones y toma de decisiones con eficacia y efectividad.

En atención a su petición, me permito enviar la información solicitada que también puede ser consultada en el siguiente enlace:
<https://sisjur.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=103548> en la opción de Anexos / Ver. Igualmente, al correo registrado se remitirá copia del la referenciada norma.

Atentamente,


ZULMA ROJAS SUÁREZ

Fuente – Sistema Bogotá te Escucha

Situación similar se evidenció en la petición 4565432022, ya que se dio respuesta dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, mediante oficio 2-

2022-27022 de fecha 27 de diciembre de 2022. Sin embargo, el cierre de la petición en el sistema Bogotá te Escucha se realizó el 11 de enero de 2023, como se observa a continuación:

FORMULARIO EVENTO				Documento Firmado Digitalmente	
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso	Fecha: 27/12/2022 04:46:45 PM	
Clasificación	Asignar	2022-12-14	2022-12-13 12:00 AM		
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	2023-01-11 02:41 PM	Fecha de Vencimiento		
OLGA LILIANA LONDONO GARCIA		2023-01-11 03:08 PM	2022-12-29 11:59 PM		
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	OLGA LILIANA LONDONO GARCIA	2311000	
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual	Bogotá D.C.	
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar		
Comentario				Señor(a): FABIO HUMBERTO MELO GUERRERO SINDISTRITALES Dirección Electrónica: sindistrítales2011@gmail.com BOGOTÁ, D.C. -	
Cordial saludo, Le informamos que recibimos su petición 4565432022 enviada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha de la Alcaldía Mayor De Bogotá, la cual fue asignada a la Dirección Distrital de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital. Su respuesta fue gestionada en nuestro sistema interno de información SIGA con el número 2-2022-27022 y usted puede acceder al anexo de la misma. Concluida la gestión damos cierre a su solicitud. Atentamente, Secretaría Jurídica Distrital.					
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta		
GERENCIA JURIDICA Y DEFENSA PUBLICA DISTRITAL	CONCEPTOS JURIDICOS	ASUNTOS JURIDICOS	No		
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite				
MISIONAL	Eventos de Orientación Jurídica				
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida		
WEB, ESCRITO, E-MAIL	2	2-2022-27022	2022-01-27		

Fuente – Sistema Bogotá te Escucha

Lo anterior también se observó en los traslados por competencia realizados por la Secretaría Jurídica Distrital en las peticiones 2478832022, 2721532022, 3874722022 ya que se realizó dicho traslado en los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, sin embargo, el cierre de la petición se realizó con posterioridad a esta fecha.

Lo anterior no tiene en cuenta lo señalado en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas V3 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el cual refiere: "(...) Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta".

6.6 Peticiones resueltas con gestión extemporánea

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", se evidenció siete (7) peticiones, que se realizó traslado por competencia a otras entidades, sin tener en cuenta el término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (remisión dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito), tal como se observa a continuación:

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".							Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).		
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha de Finalización	Fecha de cierre	Días Gestión	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	Dependencia responsable de la respuesta
2680372022	Derecho de Petición Interés Particular	22/07/2022	5/08/2022	5/08/2022	11	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2022-14585	1/08/2022	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control
3205622022	Derecho de Petición Interés Particular	7/09/2022	26/09/2022	26/09/2022	14	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2022-19063 2-2022-19197	21/09/2022 22/09/2022	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control
4369282022	Derecho de Petición Interés Particular	30/11/2022	14/12/2022	14/12/2022	10	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2022-25730 2-2022-26034	7/12/2022 12/12/2022	Subsecretaría Jurídica Distrital
2744672022	Consulta	29/07/2022	17/08/2022	17/08/2022	13	Solucionado - Por traslado	2-2022-15408 2-2022-15409	11/08/2022	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control
3236082022	Consulta	12/09/2022	21/09/2022	8/11/2022	8	Solucionado - Por traslado	2-2022-18961 2-2022-18962	20/09/2022	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos
3755602022	Derecho de petición de Interés General	20/10/2022	8/11/2022	9/11/2022	13	Solucionado - Por traslado	2-2022-23141	4/11/2022	Dirección Distrital de Gestión Judicial
4496972022	Solicitud de acceso a la información	9/12/2022	19/12/2022	19/12/2022	7	Solucionado - Por traslado	2-2022-26317 2-2022-26328	19/12/2022	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

Adicionalmente, se observó que en tres (3) de estas peticiones (2680372022, 3205622022 y 4369282022), el tipo de solución registrado en el sistema Bogotá te Escucha, no es acorde con el traslado mencionado.

En relación con las respuestas parciales gestionadas en las peticiones 2917552022 y 2917632022 a través de los memorandos 2-2022-16231 y 2-2022-16230 respectivamente, se observó que no se señaló el plazo razonable en que se resolverá o se dará la respuesta, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, tal como se observa a continuación:

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Jurídica Distrital No. Rad: 2-2022-16231 Fecha: 22/06/2022 10:30:56 PM Origen: DIRECCIÓN DISTRITAL DE POLÍTICA JUR.	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Jurídica Distrital No. Rad: 2-2022-16230 Fecha: 22/06/2022 10:30:56 PM Origen: DIRECCIÓN DISTRITAL DE POLÍTICA JUR.
2310440 Bogotá D.C. Señor(a): DAVID MURCIA SUAREZ CALLE 77B 120A 55 APTO 419 Dirección Electrónica: david.murcia@rocketmail.com BOGOTÁ, D.C. - Asunto: Respuesta SDQS - 2917552022 Referenciado: 2917632022 Respetado Señor(a): En atención a su petición, se ha solicitado al Archivo Distrital el archivo del Decreto Distrital 159 de 1974 que Adopta el Plan General de Desarrollo Integral para el Distrito Especial de Bogotá, lo anterior para ser incorporarlo al Sistema de Información Régimen Legal de Bogotá. En cuanto lo recibamos, le notificaremos. Adjuntamos solicitud de archivo. Quedo atenta, Atentamente, FABIO ESTRADA VALENCIA DIRECTOR DISTRITAL DE POLÍTICA JURÍDICA (E) Copia: Anexos Electrónicos: 1 Proyecto: DIANA MARIA MORENO VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA JURIDICA Revista: DIANA MARIA MORENO VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA JURIDICA Aprobó: FABIO ESTRADA VALENCIA-DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA JURIDICA Página número 1 de 1 Documento Electrónico: 91a05793-c0ab-4f06-8e93-bf0fe32b4d7 Carrera 8 No. 10 - 65 Código Postal: 111711 Tel: 3813000 www.bogotajuridica.gov.co Info: Línea 195	2310440 Bogotá D.C. Señor(a): DAVID MURCIA SUAREZ CALLE 77B 120A 55 APTO 419 Dirección Electrónica: david.murcia@rocketmail.com BOGOTÁ, D.C. - Asunto: Respuesta SDQS - 2917632022 Referenciado: Respetado Señor(a): En atención a su petición, se ha solicitado al Concejo de Bogotá el archivo del Acuerdo Distrital 036 de 1962 que Adopta el primer Código de Policía de Bogotá, lo anterior para ser incorporado al Sistema de Información Régimen Legal de Bogotá. En cuanto lo recibamos, le notificaremos. Adjuntamos petición realizada. Atentamente, FABIO ESTRADA VALENCIA DIRECTOR DISTRITAL DE POLÍTICA JURÍDICA (E) Copia: Anexos Electrónicos: 1 Proyecto: DIANA MARIA MORENO VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA JURIDICA Revista: DIANA MARIA MORENO VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA JURIDICA Aprobó: FABIO ESTRADA VALENCIA-DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA JURIDICA Página número 1 de 1 Documento Electrónico: bb9e6674-f388-472b-a134-08b74c83ee7 Carrera 8 No. 10 - 65 Código Postal: 111711 Tel: 3813000 www.bogotajuridica.gov.co Info: Línea 195

Fuente: SIGA

6.7 Estado de las Peticiones que quedaron pendientes a 30 de junio de 2022.

A continuación, se relacionan el estado actual de las treinta y seis (36) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte a 30 de junio de 2022, y quedaron pendientes por resolver de acuerdo con el informe realizado por esta oficina, para el primer semestre de 2022.

No.	Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Días gestión	Días vencimiento	Fecha fin actividad
1	1909962022	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	18/05/2022	11/07/2022	30	0	6/07/2022
2	2110012022	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	1/06/2022	15/07/2022	28	0	12/07/2022
3	2139242022	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	3/06/2022	19/07/2022	22	0	14/07/2022
4	2218582022	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	10/06/2022	27/07/2022	29	0	22/07/2022
5	2230162022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por traslado	10/06/2022	5/07/2022	15	0	29/06/2022
6	2268492022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	15/06/2022	8/07/2022	11	0	5/07/2022
7	2282612022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	21/06/2022	13/07/2022	8	0	8/07/2022

Página 16 de 29

No.	Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Días gestión	Días vencimiento	Fecha fin actividad
8	2290152022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por traslado	16/06/2022	11/07/2022	15	0	20/06/2022
9	2294812022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	16/06/2022	11/07/2022	15	0	6/07/2022
10	2295782022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	16/06/2022	11/07/2022	15	0	6/07/2022
11	2302792022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	17/06/2022	12/07/2022	15	0	7/07/2022
12	2303752022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por traslado	24/06/2022	18/07/2022	8	0	13/07/2022
13	2307482022	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	17/06/2022	3/08/2022	30	0	29/07/2022
14	2312562022	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/06/2022	11/08/2022	12	0	8/08/2022
15	2315682022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	23/06/2022	15/07/2022	10	0	12/07/2022
16	2317262022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	17/06/2022	12/07/2022	14	0	7/07/2022
17	2319402022	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	21/06/2022	13/07/2022	14	0	8/07/2022
18	2333332022	Solicitud de Acceso a la Información	Solucionado - Por respuesta definitiva	22/06/2022	7/07/2022	10	0	1/07/2022
19	2335052022	Solicitud de copia	Solucionado - Por respuesta definitiva	22/06/2022	7/07/2022	10	0	1/07/2022
20	2335112022	Derecho de Petición de interés Particular	Solucionado - Por traslado	22/06/2022	14/07/2022	10	0	23/06/2022
21	2352072022	Derecho de Petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	23/06/2022	15/07/2022	12	0	12/07/2022
22	2355602022	Derecho de Petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	23/06/2022	22/07/2022	19	4	15/07/2022
23	2357172022	Derecho de Petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/06/2022	19/07/2022	8	0	14/07/2022
24	2357412022	Derecho de Petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/06/2022	19/07/2022	8	0	14/07/2022
25	2359612022	Solicitud de copia	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/06/2022	13/07/2022	9	0	8/07/2022
26	2375172022	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	24/06/2022	9/08/2022	9	0	4/08/2022
27	2385822022	Derecho de Petición de interés particular	Solucionado - Por traslado	28/06/2022	19/07/2022	5	0	14/07/2022
28	2397332022	Derecho de Petición de interés general	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/06/2022	21/07/2022	12	0	15/07/2022
29	2404272022	Solicitud de acceso a la información	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/06/2022	12/07/2022	10	0	7/07/2022
30	2406272022	Denuncia por actos de corrupción	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/06/2022	21/07/2022	10	0	15/07/2022

No.	Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Días gestión	Días vencimiento	Fecha fin actividad
31	2414672022	Solicitud de acceso a la información	Solucionado - Por respuesta definitiva	1/07/2022	15/07/2022	10	0	12/07/2022
32	2421592022	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	30/06/2022	22/07/2022	9	0	18/07/2022
33	2437172022	Derecho de Petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	30/06/2022	22/07/2022	15	0	18/07/2022
34	2444312022	Derecho de Petición de interés general	Solucionado - Por traslado	1/07/2022	25/07/2022	1	0	5/07/2022
35	2450652022	Derecho de Petición de interés particular	Solucionado - Por traslado	1/07/2022	25/07/2022	1	0	5/07/2022
36	2453902022	Derecho de Petición de interés general	Solucionado - Por traslado	1/07/2022	25/07/2022	1	0	5/07/2022

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

Al realizar análisis de la gestión realizadas a las peticiones relacionadas anteriormente, se observó que en tres (3) casos (2230162022, 2290152022 y 2335112022) se realizó el traslado por competencia por fuera de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 el cual argumenta: "funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".

Respecto a la petición 2303752022, se observó que el traslado por competencia se realizó dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, sin embargo, el cierre de la petición en el Sistema Bogotá te Escucha se realizó con posterioridad a la fecha de respuesta, lo cual no tiene en cuenta lo señalado en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas V3 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el cual refiere: "(...) Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta".

Al realizar análisis de la petición 2355602022, se evidenció que la Dirección Distrital de Política Jurídica remitió al peticionario respuesta parcial, mediante comunicado 2-2022-11854 de fecha 29 de junio de 2022, dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Por esta razón, la petición no fue gestionada de manera extemporánea ya que tuvo en cuenta lo argumentado en el párrafo

del artículo 14 de la citada ley, a pesar que el sistema refleje una extemporaneidad de cuatro (4) días.

6.8(*) Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan veintiocho (28) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte 31 de diciembre de 2022, las cuales se observaron pendientes de respuesta, éstas serán verificadas en informe del primer semestre de 2023:

No.	No. Radicado “Bogotá te escucha”	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Estado de la petición; corte 31-12-2022
1	4505542022	Derecho de petición de interés general	26/12/2022	16/01/2023	En trámite - Por asignación
2	4613382022	Derecho de petición de interés particular	16/12/2022	5/01/2023	En trámite - Por asignación
3	4616802022	Consulta	19/12/2022	30/01/2023	En trámite - Por respuesta parcial
4	4642192022	Consulta	20/12/2022	31/01/2023	En trámite - Por respuesta parcial
5	4722862022	Solicitud de acceso a la información	28/12/2022	11/01/2023	En trámite - Por asignación
6	4746072022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
7	4746152022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
8	4746182022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
9	4746222022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
10	4746482022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
11	4746512022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
12	4746552022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
13	4746582022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
14	4746632022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
15	4746702022	Derecho de petición de interés particular	27/12/2022	17/01/2023	En trámite - Por asignación
16	4746792022	Solicitud de acceso a la información	27/12/2022	10/01/2023	En trámite - Por asignación
17	4746862022	Solicitud de acceso a la información	27/12/2022	10/01/2023	En trámite - Por asignación
18	4752262022	Solicitud de copia	29/12/2022	12/01/2023	En trámite - Por asignación
19	4758972022	Solicitud de acceso a la información	28/12/2022	11/01/2023	En trámite - Por asignación
20	4762662022	Solicitud de acceso a la información	28/12/2022	11/01/2023	En trámite - Por asignación
21	4763002022	Solicitud de acceso a la información	28/12/2022	11/01/2023	En trámite - Por asignación
22	4763322022	Solicitud de acceso a la información	28/12/2022	11/01/2023	En trámite - Por asignación
23	4763672022	Solicitud de acceso a la información	28/12/2022	11/01/2023	En trámite - Por asignación
24	4763822022	Derecho de petición de interés particular	28/12/2022	18/01/2023	En trámite - Por asignación
25	4763972022	Derecho de petición de interés particular	28/12/2022	18/01/2023	En trámite - Por asignación
26	4764152022	Derecho de petición de interés particular	28/12/2022	18/01/2023	En trámite - Por asignación
27	4767652022	Derecho de petición de interés particular	29/12/2022	19/01/2023	Registro - con preclasificación
28	4800242022	Derecho de petición de interés general	2/01/2023	23/01/2023	En trámite - Por asignación

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso “Atención a la Ciudadanía”.

7 Estrategias de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Jurídica Distrital en línea con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, desarrolló las siguientes acciones:

El proceso de Atención a la Ciudadanía gestiona de forma oportuna las PQRS recibidas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Secretaría Jurídica Distrital y garantiza el traslado de aquellas que son de competencia de la Secretaría a las diferentes dependencias que la conforman, así como el traslado por no competencia a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha de aquellas que son competencia de las entidades distritales.

Así mismo, durante el segundo semestre de la vigencia 2022 desde el proceso en mención se han llevado a cabo actividades tendientes a garantizar que se dé respuesta a las peticiones dentro de los términos de Ley, entre dichas actividades se destacan piezas comunicaciones en donde se recuerdan los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones, seguimiento semanal de las peticiones próximas a vencerse remitido a los directores y gestores de Bogotá te Escucha, socialización a los directores de las dependencias del Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas remitido por la Secretaria General, se promovieron capacitaciones sobre el manejo del sistema Bogotá te Escucha que realiza la Secretaría General.

Finalmente, la Secretaría Jurídica Distrital cuenta con los siguientes canales de atención:

Canal Presencial

- SuperCADE – CAD módulos de servicio 29, 35 y 36.
- Punto de radicación Carrera 8 N° 10 - 65

Canal Electrónico

- contactenos@secretariajuridica.gov.co
- notificacionesjudiciales@secretariajuridica.gov.co

Canal Virtual

- <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Formulario radicación PQRS y consulta de comunicaciones Web: <http://siga.bogotajuridica.gov.co/WebSigaPQR/#!/inicio>
- Canal de denuncias para posibles hechos de corrupción: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetición/>

Página 20 de 29

Canal Telefónico

- Línea 195 opción 1
- 3813000 Ext. 1742

8 Verificación de la información reportada por el proceso de atención a la ciudadanía.

De acuerdo con la información suministrada por el proceso de atención a la ciudadanía se evidenció que para la vigencia 2022 se realizó asignación a la Secretaría Jurídica Distrital de 1050 discriminadas de la siguiente manera:

CONSOLIDADO FECHA ASIGNACIÓN - TABLA No. 1													
TIPOLOGÍAS PQRS	ENE 2022	FEB 2022	MAR 2022	ABR 2022	MAY 2022	JUN 2022	JUL 2022	AGO 2022	SEP 2022	OCT 2022	NOV 2022	DIC 2022	TOTAL
Consultas	6	5	12	14	9	10	12	8	9	5	7	10	107
Denuncias por Actos de Corrupción	7	2	2	4	2	2	5	1	5	4	1	3	38
Derecho de Petición de Interés General	11	18	16	12	18	15	9	13	20	10	17	13	172
Derechos de Petición de Interés Particular	30	30	42	53	37	36	46	40	32	37	24	54	461
Queja	5	3	26	5	5	4	8	9	7	10	5	8	95
Reclamos	21	42	4	3	2	1	3	4	5	1	1	4	91
Solicitud de Acceso a la Información	5	4	3	3	1	9	2	6	4	9	7	10	63
Solicitud de copia	1	2	1	2		3	1	2			1	5	18
Sugerencias				1				1				1	3
Felicitación	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	86	106	106	97	76	80	86	84	82	76	63	108	1050

Fuente: Proceso de atención a la Ciudadanía

Así mismo se observó que el proceso realizó seguimiento de las peticiones ingresadas al sistema de peticiones Bogotá te Escucha durante la vigencia 2022, tal como se detalla a continuación:

CONSOLIDADO FECHA INGRESO – TABLA No. 2													
TIPOLOGÍAS PQRS	ENE 2022	FEB 2022	MAR 2022	ABR 2022	MAY 2022	JUN 2022	JUL 2022	AGO 2022	SEP 2022	OCT 2022	NOV 2022	DIC 2022	TOTAL ANUAL
Consultas	6	5	12	14	8	8	12	8	9	4	6	7	99
Denuncias por Actos de Corrupción	7	2	1	4	2	2	3	1	6	4	1	1	34
Derecho de Petición de Interés General	11	12	18	11	17	17	9	12	18	10	16	13	164
Derechos de Petición de Interés Particular	30	28	41	48	38	36	45	39	33	37	23	37	435
Queja	5	3	25	5	5	4	8	8	7	10	4	5	89
Reclamos	21	42	3	3	2	1	3	3	5	1	2	0	86
Solicitud de Acceso a la	5	4	3	2	1	9	2	6	4	8	8	20	72

Página 21 de 29

CONSOLIDADO FECHA INGRESO – TABLA No. 2													
Información													
Solicitud de copia	1	2	1	2	0	3	1	2	0	0	1	3	16
Sugerencias	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Felicitación	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	86	98	104	90	75	80	83	80	82	74	61	86	999

Fuente: Información enviada por el proceso de atención a la Ciudadanía

Lo anterior evidencia el seguimiento realizado por el proceso de atención a la ciudadanía a las peticiones asignadas e ingresadas durante la vigencia 2022 en el sistema de peticiones Bogotá te Escucha.

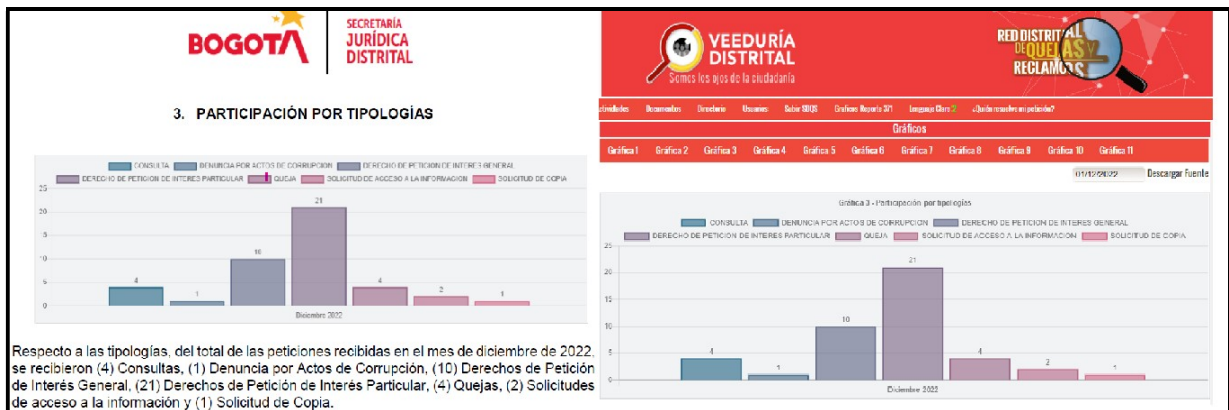
Por otro lado, en mesa de trabajo realizada el día 23 de febrero de 2023, se argumentó que para realizar los informes mensuales de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que se publican en la página web de la Entidad enlace https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field_fecha_de_emision_document_value=9&field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=157, se tiene como fuente de información las estadísticas procesadas por la Veeduría Distrital mediante el aplicativo de la Red Distrital de Quejas y reclamos, enlace <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/>.

En dicho aplicativo, se adjunta por parte del proceso de atención a la ciudadanía, la base de datos del sistema de peticiones de Bogotá te Escucha remitida por la Secretaria General vía correo electrónico. Con esta información, el aplicativo de la Veeduría Distrital arroja las estadísticas correspondientes a: “peticiones registradas”, “canal de atención”, “participación por tipologías”, “peticiones cerradas en el mismo periodo”, “peticiones cerradas de otros periodos”, “participación por localidad”, “participación por estrato”, “participación por tipo de requiriente” y “participación por calidad del requiriente”.

Por lo anterior al cotejar la información incluida en los informes mensuales de los meses de enero, abril, julio, octubre y diciembre de 2022 (publicados en la página web) y las estadísticas arrojadas por el aplicativo de la Veeduría Distrital se observó que estas se encuentran acordes entre sí, tal como se observa a continuación:



Fuente: Informe mensual PQRS diciembre 2022 y Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital.



Fuente: Informe mensual PQRS diciembre 2022 y Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital

Para los informes mensuales publicados en la página web de la Secretaría Jurídica Distrital, se recomienda se incluya un acápite en donde se especifique la fuente de información de las estadísticas relacionadas durante el mes de reporte. Así mismo, relacionar los criterios que se tienen en cuenta para realizar dicho informe y la normatividad que exige su elaboración y publicación.

A continuación, se detalla el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos de la vigencia 2022, teniendo como fuente de información el aplicativo de la Veeduría Distrital:

CONSOLIDADO INFORME MENSUALES PAGINA WEB – TABLA No. 3													
TIPOLOGÍAS PQRS	ENE 2022	FEB 2022	MAR 2022	ABR 2022	MAY 2022	JUN 2022	JUL 2022	AGO 2022	SEP 2022	OCT 2022	NOV 2022	DIC 2022	TOTAL
Consultas	1	3	9	7	6	5	5	7	6	1	6	4	60
Denuncias por Actos de Corrupción	4	2	1	3	2	0	2	1	4	4	1	1	25
Derecho de Petición de Interés General	2	9	11	7	14	10	6	10	12	9	13	10	113
Derechos de Petición de Interés Particular	17	14	28	29	20	25	38	25	18	29	16	21	280
Queja	4	3	23	4	4	4	8	7	6	8	4	4	79
Reclamos	21	42	2	3	0	1	3	1	2	1	1	0	77
Solicitud de Acceso a la Información	1	2	1	1	1	7	2	4	3	4	3	2	31
Solicitud de copia	1	2	1	2	0	2	1	2	0	0	0	1	12
Sugerencias	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Felicitación	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	51	77	76	57	49	54	65	57	51	56	44	43	680

Fuente: Información enviada por el proceso de atención a la Ciudadanía

Análisis indicador “porcentaje de requerimientos gestionados oportunamente” – aplicativo SMART

Se observó que el proceso de atención a la ciudadanía tiene identificado para la vigencia 2022, el indicador “porcentaje de requerimientos gestionados oportunamente”, el cual, de acuerdo con la información reportada en el submódulo de indicadores del aplicativo SMART, presentó el siguiente comportamiento:

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Seguimiento POA

4to trimestre

Proceso de Atención a la Ciudadanía

Nombre: Porcentaje de requerimientos gestionados oportunamente

Periodicidad: Trimestral

Meta: 100%

Formula:
$$\left(\frac{\text{Sumatoria de requerimientos gestionados oportunamente}}{\text{Sumatoria de requerimientos radicados}} \right) \times 100$$

Ejecución

Fecha de corte	Requerimientos gestionados	Requerimientos radicados	Total
Enero	51	51	100%
Febrero	77	77	100%
Marzo	76	76	100%
Abril	97	97	100%
Mayo	80	80	100%
Junio	80	80	100%
Julio	65	65	100%
Agosto	57	57	100%
Septiembre	51	51	100%
Octubre	56	56	100%
Noviembre	44	44	100%
Diciembre	43	43	100%
Total	777	777	100%

Periodo	Programación	Avance real
1er trimestre	100%	100%
2do trimestre	100%	100%
3er trimestre	100%	100%
4to trimestre	100%	100%
Total	100%	100%

Rangos de operación

Validación	Desde	Hasta
Deficiente	0%	59%
Bueno	60%	94%
Excelente	95%	100%

Fuente: Aplicativo SMART – Submódulo indicadores

Al realizar cotejo entre las PQRS asignadas a la SJD (Tabla No. 1), los informes mensuales de peticiones quejas y reclamos publicados en la página web (tabla No. 3) y el indicador “porcentaje de requerimientos gestionados oportunamente”, se evidenció una diferencia de noventa y siete (97) peticiones entre el mencionado indicador y los informes de la página web (tabla No. 3) y de 273 peticiones entre las peticiones asignadas a la SJD (tabla No. 1) y el indicador relacionado.

Por lo tanto, se observó que la información reportada en el aplicativo SMART, no se encuentra acorde a lo generado por el sistema de peticiones Bogotá te Escucha, ni las estadísticas arrojadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. Dichas diferencias no permiten asegurar la confiabilidad de la información y de sus registros, generando incertidumbre en la cantidad de peticiones gestionadas por la Entidad. Adicionalmente, puede conllevar a desviaciones en las estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales son utilizadas como insumo para la toma de decisiones.

Por lo anterior, se recomienda se generen acciones de mejora con el fin que la información que reporta el proceso de atención a la ciudadanía sea consistente entre los reportes generados por el sistema Bogotá te Escucha y las herramientas de control establecidas a nivel interno tales como: indicadores, planes operativos anuales, entre otros. Se debe tener en cuenta que el sistema Bogotá te Escucha es la fuente principal de información de las peticiones ya que está “diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital”¹

9 Seguimiento Plan de mejoramiento No 716 – aplicativo SMART

Actualmente, el proceso de atención a la ciudadanía tiene vigente el plan de mejoramiento No. 716 en el aplicativo SMART, dentro del cual se realizó la programación de las siguientes actividades:

- Publicar mensualmente (octubre, noviembre y diciembre) a través del correo de la Dirección de Gestión Corporativa una pieza comunicacional relacionada con los términos de ley para atender oportunamente las diferentes tipologías de las PQRS.
- Elaborar y publicar a través del correo de la Dirección de Gestión Corporativa una pieza comunicacional de manera mensual (octubre, noviembre, diciembre) referente a los términos de traslado por competencia las PQRS.
- Convocar a los gestores designados por las dependencias de la SJD a las capacitaciones funcionales del sistema Bogotá te escucha, atendiendo el cronograma establecido por la Secretaría General para el segundo semestre del 2022.

Las cuales se evidenció cumplimiento de las mismas en el informe de seguimiento realizado por esta Oficina con fecha de corte 31 de diciembre de 2022, ya que se observó:

- El envío de tres (3) piezas comunicacionales vía correo electrónico los días 24 de octubre, 8 de noviembre y 1 de diciembre de 2022, los cuales socializan los términos para atender oportunamente las PQRS (Ley 1755 de 2015).

¹ <https://bogota.gov.co/sdqs/>

- El envío de tres (3) piezas comunicacionales vía correo electrónico los días 27 de octubre, 16 de noviembre y 2 de diciembre de 2022, los cuales refieren el cumplimiento de traslado por competencia de acuerdo con el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 y
- Asistencia a la capacitación "Conocer la normatividad y lineamientos del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, las funcionalidades para el registro, trámite y cierre de las mismas, login, acceso, restablecimiento de contraseña y manual de usuarios del sistema" de servidores y/o contratistas de la Secretaría Jurídica Distrital, los días 13 de octubre y 10 de noviembre de 2022.

Por lo anterior se recomienda continuar con las gestiones que haya a lugar con el fin de eliminar la causa del hallazgo objeto de plan de mejoramiento, descrito en el informe de auditoría realizado por esta oficina al proceso de atención a la ciudadanía de la vigencia 2021. En el tercer seguimiento trimestral de los planes de mejoramiento de auditorías internas, se realizará la evaluación de la efectividad del plan, tal como lo establece el procedimiento "Seguimiento al cumplimiento de Planes de Mejoramiento", toda vez que se cumplen 180 días de su finalización en el mes de junio y así proceder al respectivo cierre en el aplicativo SMART.

10 Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el segundo semestre de 2022, la Secretaría Jurídica Distrital tramitó las peticiones recibidas en un 93.36% (478). El restante 6.64% (34), se encontraron con corte 31 de diciembre de 2022 en estado notificado - para recurso de reposición (3), por aclarar - por solicitud aclaración (1), por ampliar - por solicitud ampliación (2), registro - con preclasificación (1), en trámite - por asignación (25) y en trámite - por respuesta parcial (2), dentro de los términos de respuesta de acuerdo con la normatividad, teniendo en cuenta el tiempo promedio, establecido por cada modalidad.
- Respecto al cargue en el sistema Bogotá te Escucha de los actos administrativos en donde se declara el desistimiento tácito y archivo de la petición, se recomienda tener en cuenta los términos para la notificación establecidos en la ley 1437 de 2011. Así mismo se sugiere se realice el reporte de las evidencias que den cuenta de la gestión realizada por el proceso de atención a la ciudadanía, toda vez que no fueron remitidos a esta oficina tres (3) actos administrativos, de las peticiones 3544542022, 3567282022 y 3590762022. Adicionalmente, se recomienda llevar un control y seguimiento

Página 27 de 29

respecto a la información relacionada con las peticiones asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital.

- En relación con el manejo del sistema Bogotá te Escucha, se observó que en cinco (5) peticiones (4343922022, 4565432022, 2478832022, 2721532022 y 3874722022), se dio respuesta y/o traslado dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. No obstante, se evidenció que el cierre de la petición se realizó con posterioridad a la gestión realizada. Lo anterior no tiene en cuenta lo señalado en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas V3 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el cual refiere: *“(…) Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta”*.
- Se observó que diez (10) peticiones (2230162022, 2290152022 2335112022, 2680372022, 3205622022, 4369282022, 2744672022, 3236082022, 3755602022 y 4496972022) fueron solucionadas por traslado, sin tener en cuenta los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. Adicionalmente, se evidenció que en tres (3) de estas (2680372022, 3205622022 y 4369282022), se registró como tipo de solución en el sistema Bogotá te Escucha “Solucionado - Por respuesta definitiva”, lo cual no es acorde con el traslado mencionado. Se sugiere que las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía evalúen las causas que están originando el presunto incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad.
- Por otro lado, de las peticiones pendientes por resolver, en el informe emitido por esta oficina con fecha de corte 30 de junio de 2022, se evidenció que treinta y tres (33) fueron atendidas oportunamente dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, se observó que tres (3) casos, relacionados en la anterior observación, no tuvieron en cuenta la normatividad relacionada con el traslado por no competencia.
- Se recomienda que cuando se tramiten respuestas parciales se tenga en cuenta lo argumentado en el párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual refiere: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo*

razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

- Se observó que la Secretaría Jurídica Distrital viene dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 197 de 2014, respecto a los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Para los informes mensuales publicados en la página web de la Secretaría Jurídica Distrital, se recomienda se incluya un acápite en donde se especifique la fuente de información de las estadísticas relacionadas durante el mes de reporte. Así mismo, relacionar los criterios que se tienen en cuenta para realizar dicho informe y la normatividad que exige su elaboración y publicación.
- Teniendo en cuenta que se observaron diferencias (mencionadas en el numeral 8 del presente informe) respecto al reporte de información realizada por parte del proceso de atención a la ciudadanía, en el indicador “porcentaje de requerimientos gestionados oportunamente” incluido en el aplicativo SMART, se recomienda establecer acciones de mejora con el fin de garantizar la consistencia de la información, teniendo presente que el sistema Bogotá te Escucha es la fuente principal de información de las peticiones ya que está “diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital”²
- Respecto al plan de mejoramiento 516 se evidenció que se dio cumplimiento de las tres (3) acciones formuladas dentro de los tiempos establecidos en dicho plan, se recomienda continuar con las acciones que haya a lugar con el fin de eliminar la causa del hallazgo objeto de plan de mejoramiento, con el propósito de tener un resultado favorable en la evaluación de efectividad que realizará la Oficina de Control Interno en el mes de junio.

(Original Firmado)

OLGA MILENA CORZO ESTEPA

Jefe Oficina Control Interno

Proyector: Liriola de León Ropero—Contratista /Carolina Lozano Ardila - Profesional Especializado

Revisó/ Aprobó: Olga Milena Corzo Estepa – Jefe Oficina de Control Interno

² <https://bogota.gov.co/sdqs/>