



MEMORANDO	
Código Depend.:	2310300
Para:	MARIA PAULA TORRES MARULANDA DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL MARIA PAULA TORRES MARULANDA DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
De:	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto:	COMUNICACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, SEGUNDO SEMESTRE 2023

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

Respetado Doctor Moncayo:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2024 V2 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 2023.

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., febrero de 2024

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 2023, 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 2023, 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.

2. 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 atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan

NORMA	OBJETO
	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”.
Circular 043 de 2023 SJD	Términos de respuesta a peticiones ciudadanas (radicado 3-2023-11167)
Circular 017 de 2022 Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	Derecho de petición / incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones.

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, extranslimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
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.	
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 3-2024-448 del 22 de enero de 2024, 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 2023 y el memorando 3-2024-441 de fecha 22/01/2024 de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.

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

De acuerdo con la información suministrada mediante memorando 3-2024-448 del 22 de enero de 2024, se observó que la Dirección de Gestión Corporativa reportó un total de 550 PQRS asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital para el segundo semestre de 2023. 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 2023.

6. Resultado del Seguimiento

6.1 PQRS asignadas a la SJD durante el segundo semestre 2023

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2023 a la Secretaría Jurídica Distrital, le fueron asignadas un total de **523** peticiones, desagregadas como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 – Total Asignados - Derechos de petición segundo semestre 2023

Tipo de petición	Cantidad	Participación	Promedio de Días gestión
Consulta	67	12,81%	7,433
Denuncia por actos de corrupción	14	2,68%	4,857
Derecho de petición de interés general	56	10,71%	4,107
Derecho de petición de interés particular	292	55,83%	6,370
Felicitación	1	0,19%	1,000
Queja	43	8,22%	3,721
Reclamo	4	0,76%	6,750
Solicitud de acceso a la información	26	4,97%	3,923
Solicitud de copia	18	3,44%	6,111
Sugerencia	2	0,38%	1,000
Total, general	523	100%	5,847

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 55.83%. Estos disminuyeron con respecto al primer semestre de 2023 en setenta y nueve (79), pasando de 371 a 292.
- En segundo lugar, se encuentran las consultas que representan el 12.81% del total de peticiones, presentando una disminución de una (1), pasando de 68 a 67.
- Los derechos de petición de interés general que representan al 10.71% del total de peticiones, presentando una disminución de treinta y tres (33) requerimientos, pasando de 89 a 56.
- Las quejas representan el 8.22%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2023 en siete (7), pasando de 50 a 43.
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 4.97%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2023 en veinte (20) peticiones, pasando de 46 a 26.
- Las denuncias por actos de corrupción corresponden a 2.68%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2023 en veintiuno (21) pasando de 35 a 14.
- La solicitud de copia representa el 3.44%, estos se incrementaron con respecto al primer semestre de 2023, en diez (10) pasando de 8 a 18.

Del total de agregados se observó una disminución de solicitudes de ciento veintitrés (123) solicitudes, pasando de 680 en el primer semestre a 523 en el segundo semestre de 2023. En el segundo semestre el tiempo promedio de respuesta fue de 5.84 días, los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

6.2 Análisis de las 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 2023 se recibieron catorce (14) 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 3-2024-447 de fecha 22 de enero de 2024 reportó la gestión, tal como se relaciona a continuación:

Tabla No. 2 – Total Denuncias por posibles actos de corrupción, segundo semestre 2023

Número petición	Fecha de Asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
3045592023	7/10/2023	10/07/2023	31/07/2023	7/07/2023	14/07/2023	1	0	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3058492023	7/07/2023	10/07/2023	31/07/2023	11/07/2023	12/07/2023	2	0	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015

Número petición	Fecha de Asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
3144292023	10/08/2023	11/08/2023	1/09/2023	10/08/2023	11/08/2023	1	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente disciplinario No. 780 y se expidió "auto indagación previa no. 283 del 30 ago 2023"	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
3144302023	24/07/2023	25/07/2023	15/08/2023	26/07/2023	3/08/2023	2	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente disciplinario No. 780 y se expidió "auto indagación previa no. 283 del 30 ago 2023"	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
3144322023	18/07/2023	19/07/2023	10/08/2023	26/07/2023	26/07/2023	5	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente disciplinario no. 780 y se expidió "auto indagación previa No. 283 del 30 ago 2023"	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
3164782023	18/07/2023	18/07/2023	9/08/2023	26/07/2023	26/07/2023	6	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente disciplinario no. 780 y se expidió "auto indagación previa No. 283 del 30 ago 2023"	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
3378232023	24/08/2023	4/08/2023	28/08/2023	25/08/2023	6/09/2023	14	0	Solucionado - Por traslado	Se da traslado mediante oficio 2-2023-17135 al Instituto Distrital de Turismo, a la Cámara de Comercio de Bogotá y a Invest in Bogotá. se le notifica a la peticionaria de dicho traslado	El traslado no se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, teniendo en la fecha de inicio de términos de la petición (04/08/2023).
3758822023	4/09/2023	4/09/2023	22/09/2023	4/09/2023	6/09/2023	1	0	Solucionado - Por traslado	En primera instancia la SJD traslada a la Secretaría Distrital de Gobierno, por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha. Luego esta última Secretaría devuelve la petición a la SJD en donde finalmente se dio respuesta definitiva y se sugirió poner en conocimiento a la Fiscalía General de la Nación. Se expidió el memorando 2-2023-17141 de fecha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015

Número petición	Fecha de Asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
									25/08/2023 con destino al Instituto Distrital de Turismo	
3852812023	18/09/2023	18/09/2023	6/10/2023	6/10/2023	6/10/2023	15	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se le asignó el expediente disciplinario No. 788 para ser evaluada. Posteriormente se expidió auto inhibitorio No. 319 del 06 de octubre de 2023	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
4251022023	26/09/2023	26/09/2023	17/10/2023	11/10/2023	11/10/2023	12	0	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente disciplinario no. 791 y se expidió "auto apertura investigación disciplinaria no. 324 del 11-10-2023"	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
4434982023	9/10/2023	6/10/2023	27/10/2023	9/10/2023	10/10/2023	2	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada a la Secretaría Distrital de Gobierno, por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4797462023	2/11/2023	1/11/2023	23/11/2023	8/11/2023	10/11/2023	5	0	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la unidad administrativa especial de catastro, por el sistema distrital Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4868002023	7/11/2023	7/11/2023	28/11/2023	7/11/2023	30/11/2023	1	0	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia al Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5056872023	16/11/2023	16/11/2023	6/12/2023	16/11/2023	No registra	1	0	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaría Distrital de Gobierno, por el Sistema Distrital	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la

Número petición	Fecha de Asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
									Bogotá te Escucha	ley 1755 de 2015

Fuente: Tabla construida con base en la información suministrada por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios y la Base de datos del aplicativo Bogotá te Escucha.

Teniendo en cuenta la base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”, en donde se registró que, durante el segundo semestre de 2023, se interpusieron catorce (14) denuncias por actos de corrupción, se evidenció que ocho (8) fueron solucionadas por traslado por competencia y seis (6) fueron resueltas con respuesta definitiva dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Para el caso de la **petición 3378232023** que fue solucionada por traslado por competencia al Instituto Distrital de Turismo y al revisar la gestión realizada en el Sistema Bogotá te Escucha, se evidenció que la petición fue asignada el 03/08/2023 con fecha de inicio de términos el 04/08/2023, a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios. Se observó que dicha Dirección realizó dos (2) traslados por competencia a la Secretaria General y una (1) a la Dirección de Gestión Judicial, tal como se observa a continuación:

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS SECRETARIA JURIDICA	FUN - MILDRED PAOLA ARDILA VERGARA EXT 2205	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2023-08-03 02:20 PM	2023-08-04 10:00 AM	Solucionado - Por traslado
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA IDT	FUN - ANDREA MILENA RIVERA CAMERO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-08-25 05:44 PM	2023-09-06 04:14 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva
2500 Oficina de Control Disciplinario Interno SECRETARIA GENERAL	FUN - CLAUDIA MARCELA CASAS CASTILLO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-08-04 10:00 AM	2023-08-15 03:18 PM	Solucionado - Por traslado
2500 Oficina de Control Disciplinario Interno SECRETARIA GENERAL	FUN - CLAUDIA MARCELA CASAS CASTILLO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-08-17 09:28 AM	2023-08-23 08:16 AM	Solucionado - Por traslado
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS SECRETARIA JURIDICA	FUN - MILDRED PAOLA ARDILA VERGARA EXT 2205	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-08-15 03:18 PM	2023-08-17 09:28 AM	Solucionado - Por traslado
DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS SECRETARIA JURIDICA	FUN - MILDRED PAOLA ARDILA VERGARA EXT 2205	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-08-23 08:16 AM	2023-08-24 09:00 AM	Solucionado - Por asignación
DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO SECRETARIA JURIDICA	FUN - KATHERYN YOLANDA RODRIGUEZ QUIROGA	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2023-08-24 09:00 AM	2023-08-25 05:44 PM	Solucionado - Por traslado

Fuente: Hoja de ruta Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha



Primer traslado: Envío de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios a Secretaría General.



Segundo traslado: Envío de Secretaría General a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.



Tercer traslado: Envío de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios a Secretaría General.



Cuarto traslado: Envío de Secretaría General a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.



Quinto traslado: Envío de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios a la Dirección Distrital de Gestión Judicial.

Por lo anterior, se recomienda que se realice un análisis de fondo de la solicitud de información de la petición, con el fin de direccionar desde un principio el traslado a la dependencia o entidad competente de gestionar la respuesta de fondo y así evitar reprocesos y poder dar respuesta oportuna al peticionario en los terminos establecidos en la ley 1755 de 2015.

6.3 Estado de la petición por tipo de solución

Tabla No. 3 – Peticiones por tipo de solución, segundo semestre 2023

Tipo de Solución	Definición	Cantidad	Participación	Promedio de Días gestión
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.	2	0,36%	4,50
Cerrado - Por no competencia	Cierre generado al determinar que la entidad no tiene competencia y la petición se encuentra asignada a la entidad competente.	35	6,36%	1,80
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	2	0,36%	7,50
Cerrado - Sin de reposición	Se presenta cuando el ciudadano no interpone recurso de reposición.	2	0,36%	57,00
Cerrado por desistimiento tácito	Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un evento de cierre por desistimiento, para que el funcionario encargado genere el evento Cierre por Desistimiento, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado y estado siguiente.	1	0,18%	38,00
Cerrado por de vencimiento 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.	24	4,36%	12,58
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 funcionario que debe atender la petición.	5	0,91%	5,60
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.	2	0,36%	7,50

Tipo de Solución	Definición	Cantidad	Participación	Promedio de Días gestión
Solucionado - Por respuesta definitiva	Al generar el evento Respuesta Definitiva, 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 y en el registro del funcionario que debe atender la petición.	248	45,09%	9,28
Solucionado - Por traslado	Al generar el evento Traslado, 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.	229	41,64%	2,51
Total, general		550	100,00%	6,29

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 98.73% de las peticiones (543). El restante 1.27% (7) se encontraron con corte a 31 de diciembre de 2023 en estado en trámite - Por asignación (5) y por aclarar - por solicitud aclaración (2). Se observó el siguiente comportamiento de acuerdo con el tipo de solución:

- El 45.09% (248) fueron solucionadas por respuesta definitiva.
- El 41.64% (229) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.
- El 6.36% (35) fueron cerradas por no competencia.
- El 4.36% (24) fue cerrada por vencimiento de términos.

Es pertinente mencionar que, en este análisis, se encuentran incluidas veintiocho (28) peticiones que presentaron fecha de inicio de términos, durante el primer semestre de 2023, y fueron resueltas durante el segundo semestre, las cuales se analizan a continuación:

Tabla No. 3 – Peticiones con fecha de inicio de términos I Sem 2023 y gestionadas en el II Sem 2023

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
2409962023	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	24/05/2023	7/07/2023	7/07/2023	7/07/2023	30	0
2585022023	Solicitud de copia	Cerrado por vencimiento de términos	1/06/2023	16/06/2023	1/07/2023	1/07/2023	20	10
2601342023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	9/06/2023	4/07/2023	4/07/2023	4/07/2023	15	0
2746842023	Consulta	Solucionado - Por	13/06/2023	27/07/2023	13/07/2023	13/07/2023	21	0

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
		respuesta definitiva						
2748452023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	14/06/2023	6/07/2023	6/07/2023	6/07/2023	15	0
2750322023	Solicitud de copia	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/06/2023	11/07/2023	11/07/2023	11/07/2023	11	0
2777232023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	15/06/2023	7/07/2023	6/07/2023	6/07/2023	14	0
2807892023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	16/06/2023	10/07/2023	7/07/2023	7/07/2023	14	0
2807962023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	16/06/2023	10/07/2023	10/07/2023	24/07/2023	15	0
2837162023	Derecho de petición de interés particular	Cerrado por vencimiento de términos	21/06/2023	12/07/2023	7/07/2023	7/07/2023	12	0
2845132023	Derecho de petición de interés general	Cerrado por vencimiento de términos	21/06/2023	12/07/2023	8/07/2023	8/07/2023	12	0
2849772023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por traslado	16/06/2023	10/07/2023	6/07/2023	10/07/2023	13	0
2853532023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	21/06/2023	12/07/2023	11/07/2023	11/07/2023	14	0
2853572023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	21/06/2023	12/07/2023	5/07/2023	5/07/2023	10	0
2857112023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	22/06/2023	13/07/2023	7/07/2023	27/09/2023	11	0
2879722023	Queja	Solucionado - Por traslado	22/06/2023	13/07/2023	12/07/2023	18/07/2023	14	0
2903422023	Consulta	Solucionado - Por traslado	26/06/2023	9/08/2023	17/07/2023	18/07/2023	15	0
2908082023	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/06/2023	9/08/2023	11/07/2023	11/07/2023	11	0
2915662023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/06/2023	21/07/2023	19/07/2023	19/07/2023	14	0
2917312023	Derecho de petición de interés general	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/06/2023	18/07/2023	14/07/2023	10/10/2023	13	0
2927272023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/06/2023	19/07/2023	17/07/2023	23/08/2023	13	0
2947842023	Solicitud de acceso a la	Solucionado - Por respuesta definitiva	30/06/2023	14/07/2023	12/07/2023	18/08/2023	8	0

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
	información							
2952702023	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/06/2023	14/08/2023	9/08/2023	9/08/2023	27	0
2952882023	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/06/2023	14/08/2023	14/08/2023	14/08/2023	30	0
2959312023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por traslado	29/06/2023	21/07/2023	5/07/2023	13/07/2023	4	0
2963142023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/06/2023	21/07/2023	19/07/2023	19/07/2023	14	0
2969512023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por traslado	30/06/2023	24/07/2023	19/07/2023	19/07/2023	13	0
3032062023	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	30/06/2023	15/08/2023	6/07/2023	6/07/2023	4	0

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

De lo anterior, se evidenció que veinte (20) fueron solucionadas por respuesta definitiva, en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Así mismo. Se evidenció que tres (3) peticiones fueron cerradas por vencimiento de términos, de acuerdo con lo definido en el artículo 17 de la ley mencionada.

Por otro lado, se observó que de acuerdo con la base de datos del sistema Bogotá te Escucha, que de los cinco traslados por competencia, en cuatro (4) casos (2849772023, 2879722023, 2903422023 y 2969512023), se realizó traslado sin tener en cuenta los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, de las cuales se realizará análisis detallado en el numeral 6.4 del presente informe.

6.4 Peticiones con gestión extemporánea

Este numeral incorpora el análisis de las peticiones gestionadas en el semestre (incorpora la recibidas en el primer semestre y gestionadas en el período de análisis):

Estado – Solucionado por Traslado

De acuerdo con la base de datos extraída del Sistema Bogotá te Escucha, se observó que durante el II semestre de 2023, veinticinco (25) casos, no tuvieron en cuenta los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 que 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”. Sin embargo, al realizar revisión detallada a cada una petición, se observó:

Tabla No. 4 – Peticiones en estado solucionado por traslado con gestión extemporánea durante el II Sem 2023

Base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”.						Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).			Observación
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha de Finalización	Fecha de cierre	Días Gestión	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	Dependencia responsable de la respuesta	
2849772023	Derecho de petición de interés particular	16/06/2023	6/07/2023	10/07/2023	13	2-2023-11096 2-2023-11595	22/06/2023 29/06/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El oficio de traslado (2-2023-11096) a la Secretaría de Educación se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (06/07/2023).
2879722023	Queja	22/06/2023	12/07/2023	18/07/2023	14	2-2023-11615	29/06/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El oficio de traslado a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (12/07/2023)
2903422023	Consulta	26/06/2023	17/07/2023	18/07/2023	15	2-2023-12576	11/07/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	
2969512023	Derecho de petición de interés particular	30/06/2023	19/07/2023	19/07/2023	13	2-2023-13373 2-2023-11597	19/07/2023 29/06/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El oficio de traslado (2-2023-11597) a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (19/07/2023).
3011872023	Derecho de petición de interés particular	11/07/2023	18/07/2023	18/07/2023	6	2-2023-13305	18/07/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El traslado por competencia y la notificación al peticionario se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
3139122023	Derecho de petición de interés particular	17/07/2023	26/07/2023	4/08/2023	6	2-2023-14502 2-2023-13985	26/07/2023 24/07/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El oficio de traslado (2-2023-13985) a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (26/07/2023)
3263932023	Derecho de petición de interés particular	27/07/2023	4/08/2023	4/08/2023	6	2-2023-15303	4/08/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El traslado se realizó al Ministerio del Interior con un (1) días de extemporaneidad

Base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".						Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).			Observación
3378232023	Denuncia por actos de corrupción	4/08/2023	25/08/2023	6/09/2023	14	2-2023-17141 2-2023-17134 2-2023-17135 2-2023-17137	25/08/2023 25/08/2023 25/08/2023 25/08/2023	Dirección de Gestión Judicial	Los traslados por competencia y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, se realizó por fuera del termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
3669262023	Derecho de petición de interés particular	29/08/2023	5/09/2023	19/09/2023	6	2-2023-18258	5/09/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El traslado por competencia y la notificación al peticionario se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
3684482023	Consulta	29/08/2023	7/09/2023	7/09/2023	8	2-2023-18319	6/09/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El traslado por competencia (2-2023-18319) al Ministerio de Educación y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha (07/09/2023) se realizaron por fuera del termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Días de extemporaneidad uno (1) y dos (2) días hábiles respectivamente.
3767012023	Derecho de petición de interés particular	4/09/2023	11/09/2023	11/09/2023	6	2-2023-18428	8/09/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	El oficio de traslado (2-2023-18428) al Ministerio de Educación, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo (11/09/2023).
3915812023	Derecho de petición de interés particular	18/09/2023	27/09/2023	3/11/2023	8	2-2023-20529	26/09/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-20529) a la Secretaría de Gobierno, y la notificación al peticionario por el sistema Bogotá te Escucha (27/09/2023), no se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
4388542023	Derecho de petición de interés particular	6/10/2023	20/10/2023	14/11/2023	10	2-2023-22073	19/10/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-20529) a la Secretaría de Gobierno, y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha (20/10/2023), no se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
4556342023	Derecho de petición de interés particular	17/10/2023	27/10/2023	30/10/2023	9	2-2023-22888	26/10/2023	Dirección de Gestión Judicial	El oficio de traslado (2-2023-22888) a la Secretaría de salud y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha (27/10/2023), no tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
4685622023	Consulta	24/10/2023	31/10/2023	11/12/2023	6	2-2023-23040	30/10/2023	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	En el oficio de traslado (2-2023-23040) a la Secretaría de Planeación, se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario por el sistema Bogotá te Escucha (31/10/2023), no tuvo en cuenta dicho plazo
4696492023	Derecho de petición de interés particular	24/10/2023	31/10/2023	12/12/2023	6	2-2023-23070	31/10/2023	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	En el oficio de traslado (2-2023-23070) a la Secretaría de Hábitat y la notificación al peticionario (31/10/2023), no se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
4696522023	Derecho de petición de interés particular	24/10/2023	1/11/2023	29/11/2023	7	2-2023-23040	30/10/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-23040) a la Secretaría de Planeación se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario no tuvo en cuenta dicho plazo (01/11/2023).
4696532023	Consulta	24/10/2023	5/12/2023		29	2-2023-22974	30/10/2023	Dirección de Política Jurídica	En el oficio de traslado (2-2023-22974) a la Secretaría de Educación, se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario

Base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema "Bogotá te escucha".						Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).			Observación
								Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	no tuvo en cuenta dicho plazo (05/12/2023).
5230402023	Derecho de petición de interés general	22/11/2023	29/11/2023	14/12/2023	6	2-2023-25109 2-2023-25126	28/11/2023 28/11/2023	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	En el oficio de traslado (2-2023-25109) al Departamento Administrativo del Servicio Civil y la notificación al peticionario (28/11/2023), se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
5310932023	Derecho de petición de interés particular	30/11/2023	19/12/2023		13	2-2023-26071	13/12/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-26071) a la Defensoría del Espacio Público DADEP y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha (19/12/2023), no se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
5311962023	Derecho de petición de interés particular	7/12/2023	20/12/2023	20/12/2023	9	2-2023-26376 2-2023-26561	18/12/2023 20/12/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-26376) a la Secretaria de Ambiente y la notificación al peticionario (20/12/2023), no se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
5501312023	Derecho de petición de interés particular	13/12/2023	30/12/2023		12	2-2023-26948	28/12/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-26948) a la Secretaria de Movilidad y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha (30/12/2023), no se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
5548372023	Derecho de petición de interés particular	11/12/2023	18/12/2023		6	2-2023-25911 2-2023-25928	12/12/2023 12/12/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-25911) a la Secretaría de Gobierno, se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo (18/12/2023).
5548392023	Derecho de petición de interés particular	11/12/2023	18/12/2023		6	2-2023-26070 2-2023-26111	13/12/2023 14/12/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-26070) a la Secretaría de Gobierno, se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario a través del Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo (18/12/2023). Se debe tener en cuenta que mediante oficio 2-2023-26111 se realizó dicha notificación dentro de los términos establecidos en el artículo mencionado.
5548402023	Derecho de petición de interés particular	11/12/2023	18/12/2023		6	2-2023-26060 2-2023-26112	13/12/2023 14/12/2023	Dirección de Gestión Judicial	En el oficio de traslado (2-2023-26060) a la Secretaría de Gobierno, se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario a través del Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo (18/12/2023). Se debe tener en cuenta que mediante oficio 2-2023-26112 se realizó dicha notificación dentro de los términos establecidos en el artículo mencionado.

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

- A pesar de que el sistema Bogotá te escucha arrojó que la gestión fue superior a cinco (5) días, se observó que en tres (3) casos, tanto el traslado por competencia como la notificación al peticionario se realizaron dentro del término establecido en el artículo 21 de la ley 1755. (3011872023, 3669262023, 5230402023).

- En once (11) casos, el oficio de traslado por competencia, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (2849772023, 2879722023, 2969512023, 3139122023, 3767012023, 4685622023, 4696522023, 4696532023, 5548372023, 5548392023, 5548402023).
- En once (11) casos, el oficio de traslado por competencia y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, se realizaron por fuera del termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. (2903422023, 3263932023, 3378232023, 3684482023, 3915812023, 4388542023, 4556342023, 4696492023, 5310932023, 5311962023, 5501312023).

Lo anterior conllevó, al cierre de las peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha, 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 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”.

Análisis respuesta parcial

En relación con las peticiones 4545662023 y 4834042023, se observó en el sistema Bogotá te Escucha, que presenta una fecha de inicio de términos para la Entidad de 07/11/2023. se realizó respuesta parcial mediante oficio 2-2023-25324 a lo cual en su contenido no se evidencia un plazo para realizar respuesta de fondo. Por lo anterior no se evidenció que se haya tenido en cuenta lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 que 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” (subrayado fuera de texto).

Documento Firmado Digitalmente Fecha: 29/11/2023 03:25:46 PM		SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Jurídica Distrital Nro. Rad: 2-2023-25324 Fecha: 29/11/2023 03:25:39 PM Origen: DIRECCIÓN DISTRITAL DE POLÍTICA JUR
2310449 Bogotá D.C. Señor(a): EDGAR IVÁN ARÉVALO RESTREPO CINCO URBANA S.A.S Dirección Electrónica: administracion@cincourbana.com BOGOTÁ, D.C. - Asunto: Respuesta parcial y solicitud de prórroga a respuesta derecho de petición de información Referenciado: 1-2023-20832 Bogotá te Escucha Nrs 4834042023 y 4545662023			
De acuerdo a lo anterior, recibimos comunicación de la Secretaría Distrital de Planeación (adjunta), en la cual nos solicita ampliación de términos para dar respuesta al requerimiento de esta Dirección, razón por la cual, nos permitimos informarle que en tanto nos sean allegados todos los conceptos solicitados se dará el trámite contenido en el citado aparte del artículo 16 del Decreto Distrital 474 de 2022.			

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

6.5 Análisis peticiones tipo de solución cerrado por vencimiento de términos, cierre por desistimiento tácito y cerrado - Sin recurso de reposición.

Se evidenció que de acuerdo con la información registrada en la base de datos del Sistema Bogotá te Escucha y remitida por la Dirección de Gestión Corporativa, veintisiete (27) peticiones presentaron los siguientes estados de petición: cerrado por vencimiento de términos (24), cerrado por desistimiento tácito (1) y cerrado sin recurso de reposición (2), las cuales a consideración de la Secretaría Jurídica Distrital se encontraban incompletas y se realizó la respectiva solicitud de aclaración.

Por lo anterior, y para analizar la gestión de las peticiones anteriormente citadas se tuvo en cuenta lo estipulado en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 el cual profesa: ***"Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes (...). Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual (...). Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente.***

Página 21 de 38

mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales(...). (subrayado fuera de texto).

En consecuencia, se observó que las veinticuatro (24) peticiones que presentan estado “cerrado por vencimiento de términos”, se realizó la solicitud de aclaración por parte de la SJD en los términos establecidos en el articulado mencionado. Adicionalmente, se observó que el peticionario no atendió la solicitud mencionada. Sin embargo, no se aportó por parte de la Dirección de Gestión Corporativa acto administrativo que resuelva el desistimiento tácito y archivo de la petición, tal como se argumenta en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015. (2585022023, 2837162023, 2845132023, 3018582023, 3053372023, 3064742023, 3115862023, 3198682023, 3204322023, 3204382023, 3204392023, 3267092023, 3457332023, 3621882023, 3852822023, 3897152023, 3900602023, 3900612023, 4397362023, 4629682023, 4671922023, 4679052023, 5216332023, 5355322023).

Se debe tener en cuenta que el registro arrojado por el Sistema Bogotá te escucha, se relaciona el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, y en algunos casos, se registra la declaración del desistimiento tácito y archivo de la petición, por medio de acto administrativo. A continuación, se incluyen pantallazos del aplicativo, en donde se puede observar la situación mencionada:

DETALLE DEL EVENTO 2585022023

DATOS BASICOS DE LA PETICION

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

FORMULARIO EVENTO

Actividad
Evento
Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad
Fecha de Ingreso

Registro para atención
Registro
2023-06-01
2023-06-01 12:00 AM

Funcionario que Atiende
Fecha de Asignación
Fecha de Finalización
Fecha de Vencimiento

NANCY YURANI VANEGAS CELIS
2023-06-01 09:27 AM
2023-06-14 09:14 AM
2023-06-02 11:59 PM

Tipo usuario que gestionó
Funcionario
Usuario que gestionó
NANCY YURANI VANEGAS CELIS

Estado - Motivo Anterior
Estado - Motivo Actual
Actividad Actual
Evento Actual

Registro - con preclasificación
Por aclarar - por solicitud aclaración
Clasificación
Registro

Comentario

Cordial saludo KATUSKA BERTELL MEDRANO Fundadora por Abastecimiento, le informamos que hemos revisado su petición y evidenciamos que está incompleta. Por lo tanto, para darle trámite, le solicitamos que, dentro de los 10 días siguientes a este aviso, amplíe la información solicitada en la petición, de modo que pueda ser procesada y respondida de forma oportuna. En caso de no recibir la información solicitada, dentro de los 10 días siguientes a este aviso, procederemos a expedir resolución por desistimiento tácito y a archivar la misma. Atentamente, DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO (SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL)

Tema
Subtema
Categoría
Unificar Respuesta

GERENCIA JURÍDICA Y DEFENSA PÚBLICA DISTRITAL
ASESORÍA A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL
NO

Proceso de Calidad
Tipo de Trámite

PERSONAL
Asesoría y Orientación al Ciudadano y Entidades Sin Ánimo de Lucro

DETALLE DEL EVENTO 2837162023

DATOS BASICOS DE LA PETICION

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

FORMULARIO EVENTO

Actividad
Evento
Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad
Fecha de Ingreso

Registro para atención
Registro
2023-06-21
2023-06-20 12:00 AM

Funcionario que Atiende
Fecha de Asignación
Fecha de Finalización
Fecha de Vencimiento

AZULA URIIBE
2023-06-20 10:42 AM
2023-06-20 02:22 PM
2023-06-22 11:59 PM

Tipo usuario que gestionó
Funcionario
Usuario que gestionó
AZULA URIIBE

Estado - Motivo Anterior
Estado - Motivo Actual
Actividad Actual
Evento Actual

Registro - con preclasificación
Por aclarar - por solicitud aclaración
Clasificación
Registro

Comentario

Cordial saludo respetado Camilo, Atentamente, le informamos que hemos revisado su petición y evidenciamos que está incompleta. Por lo tanto, para darle trámite, le solicitamos que, dentro de los 10 días siguientes a este aviso, amplíe la información solicitada en la petición, de modo que pueda emitir una respuesta de fondo a su solicitud por parte de la autoridad competente. Lo anterior, según el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En caso de que no recibamos su ampliación, entenderemos que usted desiste de su petición y, por consiguiente, procederemos a expedir resolución por desistimiento tácito y a archivar la misma. Atentamente, Secretaría Jurídica Distrital

Página 22 de 38

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





DETALLE DEL EVENTO 2645132023			
DATOS BÁSICOS DE LA PETICIÓN			
DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Registro	2023-06-21	2023-06-21 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
AZULA URIBE	2023-06-20 03:10 PM	2023-06-21 09:21 AM	2023-06-22 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	AZULA URIBE
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Registro - con preclasificación	Por aclarar - por solicitud aclaración	Clasificación	Registro
Comentario			
Cordial saludo, para darle trámite, le solicitamos que, dentro de los 10 días siguientes a este aviso, envíe la información relacionada con hechos concretos y la solicitud exacta, de modo que pueda emitir una respuesta de fondo a su solicitud por parte de la autoridad competente. Lo anterior, según el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En caso de que no recibamos su ampliación, entenderemos que usted desiste de su petición y, por consiguiente, procederemos a expedir resolución por desistimiento tácito y a archivar la misma. Atentamente, Secretaría Jurídica Distrital			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
GERENCIA JURÍDICA Y DEFENSA PÚBLICA DISTRITAL	CONCEPTOS JURÍDICOS	ASUNTOS JURÍDICOS	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
NACIONAL	Emisión de conceptos en temas jurídicos		
Canal de Salida			
E-MAIL, WEB			

DETALLE DEL EVENTO 3018582023			
DATOS BÁSICOS DE LA PETICIÓN			
DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Registro	2023-07-05	2023-07-05 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
AZULA URIBE	2023-07-05 10:25 AM	2023-07-05 03:05 PM	2023-07-06 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	AZULA URIBE
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Registro - con preclasificación	Por aclarar - por solicitud aclaración	Clasificación	Registro
Comentario			
Cordial saludo respetados Fundación Graca Lowa, Atentamente, le informamos que hemos revisado su petición y evidenciamos que está incompleta. Por lo tanto, para darle trámite, le solicitamos que, dentro de los 10 días siguientes a este aviso, envíe la información relacionada con hechos y solicitud concreta, de modo que pueda emitir una respuesta de fondo a su solicitud por parte de la autoridad competente. Lo anterior, según el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En caso de que no recibamos su ampliación, entenderemos que usted desiste de su petición y, por consiguiente, procederemos a expedir resolución por desistimiento tácito y a archivar la misma. Atentamente, Secretaría Jurídica Distrital			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
GERENCIA JURÍDICA Y DEFENSA PÚBLICA DISTRITAL	CONCEPTOS JURÍDICOS	ASUNTOS JURÍDICOS	No

DETALLE DEL EVENTO 4671922023			
DATOS BÁSICOS DE LA PETICIÓN			
DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Registro	2023-10-23	2023-10-23 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
AZULA URIBE	2023-10-23 08:56 AM	2023-10-23 10:11 AM	2023-10-24 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	AZULA URIBE
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Registro - con preclasificación	Por aclarar - por solicitud aclaración	Clasificación	Registro
Comentario			
Cordial saludo, Atentamente, le informamos que hemos recibido su petición radicada con No. 4671922023, en donde solicita "RESPUESTA DE GUERIMIENTO - DETERMINAR EL ESTADO DE 9000 EIAL 932452". Una vez revisada, se evidenció que no es posible tener claridad sobre el fondo de la petición, por lo tanto, para que la Secretaría Jurídica Distrital pueda emitir respuesta de fondo o darle el trámite que corresponde, solicitamos que, dentro de los 10 días siguientes a esta comunicación, se aclare el objeto de la solicitud o se anexe la petición completa a través de los canales: contactenos@secretariajuridica.gov.co y/o correspondencia@secretariajuridica.gov.co. Lo anterior, de conformidad con el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En caso de no recibir respuesta, entenderemos que usted desiste de su petición y, por consiguiente, procederemos a archivar la misma. Atentamente, Secretaría Jurídica Distrital			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta

DETALLE DEL EVENTO 4469362023			
DATOS BÁSICOS DE LA PETICIÓN			
DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Trasladar	2023-10-10	2023-10-09 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
AZULA URIBE	2023-10-09 02:12 PM	2023-10-09 02:12 PM	2023-10-11 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	AZULA URIBE
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por traslado	Por ampliar - por solicitud ampliación	Clasificación	Trasladar
Comentario			
Cordial saludo, Atentamente, le informamos que hemos revisado su petición y evidenciamos que está incompleta. Por lo tanto, para darle trámite, le solicitamos que, dentro de los 10 días siguientes a este aviso, adjunte la comunicación relacionada en su petición con No. 2-2023-37573, de modo que pueda emitir una respuesta de fondo a su solicitud por parte de la autoridad competente. Lo anterior, según el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En caso de que no recibamos su ampliación, entenderemos que usted desiste de su petición y, por consiguiente, procederemos a expedir resolución por desistimiento tácito y a archivar la misma. Atentamente, Secretaría Jurídica Distrital			

Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha

En relación con la calidad de lo relatado en la solicitud de ampliación, se recomienda realizar diferencia entre la 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" y el código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo, que se encuentra expedido mediante la ley 1437 de 2011. Lo anterior teniendo en cuenta que, en el registro de solicitud de ampliación que se observa en los cuadros anteriores, se reseña "(...) de conformidad, con el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 "código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (...)".

En relación con las tres (3) peticiones en estado cerrado por desistimiento tácito (1) y cerrado sin recurso de reposición (2), se evidenció que:

- Se expidió la Resolución 552 del 19/10/2023 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 3580492023.
- Se expidió la Resolución 680 del 28/12/2023 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 4815342023.
- Se expidió la Resolución 602 del 20/11/2023 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 4469362023.

6.6 Manejo del sistema Bogotá te Escucha

La gestión extemporánea observada en las peticiones solucionadas por traslado, relacionadas en el numeral en el numeral 6.4 del presente informe, conllevó al cierre de las peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha, 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 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".

Misma situación se observó en la petición 4575222023, tal como se relaciona a continuación:

DETALLE DEL EVENTO 4575222023			
DATOS BASICOS DE LA PETICION			
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2023-10-13	2023-10-17 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
Maria Teresa Valderrama Pereira	2023-10-17 02:29 PM	2023-11-07 08:16 AM	2023-10-31 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	Maria Teresa Valderrama Pereira
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar
Comentarios			

Documento Firmado Digitalmente
Fecha: 02/11/2023 02:12:06 PM

**SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Jurídica Distrital
Nro. Rad: **2-2023-23329**
Fecha: 02/11/2023 02:08:18 PM
Origen: DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION,

2310470

Bogotá D.C.

Señor(a):
ELIZABETH CRUZ CLAVIJO
FUNDACION TITERES LUCILA CHICA
Dirección Electrónica: titeresdelucilachicafundacion@gmail.com
BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: Respuesta solicitud revocatoria acto administrativo SDQS 4575222023
Referenciado: 1-2023-19519

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

Al realizar revisión de las peticiones que presentaron estado final “traslado por competencia, se observó debilidades en el diligenciamiento del Sistema Bogotá te Escucha, ya que en dos (2) casos (2969512023, 3669262023) la notificación al peticionario del traslado, se registró una Entidad diferente a la relacionada en el oficio de traslado, tal como se observa a continuación:

Asunto:Trasladar [2969512023]
Cuerpo del Mensaje: ^h
Bogotá D.C., 19 de julio de 2023

Señor(a):
JUAN DE DIOS ESQUIVEL
juanesquivel49@hotmail.com

BOGOTÁ, D.C.

Asunto:Trasladar [2969512023]
Canal de presentación: E-MAIL

Cordial Saludo,

Atentamente, le informamos que su petición se registró con el No. 2969512023 y se direccionó a través del Sistema Bogotá Te Escucha a las entidades que a continuación se relacionan:

ENTIDAD NACIONAL

Esto para continuar con el trámite y le emitan la respuesta correspondiente dentro de los términos establecidos en la Ley vigente, lo anterior, según el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio 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", y acorde con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993 y las competencias institucionales asignadas en el Acuerdo 257 de 2006 y demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen.

Aclaremos que esta comunicación no es una respuesta a su solicitud, sino un medio informativo para indicarle la ruta que inicia su petición en Bogotá Te Escucha, frente a las Entidades Distritales a las que les corresponde darle respuesta definitiva.

Atentamente,

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL - S/D
Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha - <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Documento Firmado Digitalmente
Fecha: 19/07/2023 08:43:11 AM

 **SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Jurídica Distrital
No. Rad: 2-2023-13373
Fecha: 19/07/2023 08:43:11 AM
Origen: DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN

2310470
Bogotá D.C.

Señor(a):
JUAN DE DIOS ESQUIVEL
Dirección Electrónica: juanesquivel49@hotmail.com
BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: Respuesta a petición No. [2969512023]
Referenciado:

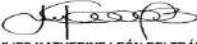
Respetado Señor Esquivel:

La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Jurídica Distrital, recibió su petición a través de "Bogotá te Escucha", mediante el cual solicita información sobre el certificado de inspección, vigilancia y control solicitado respecto de la asal FUNDACION CIRCULO DE PROFESIONALES DEL ARPA Y SU MUSICA CIRPA.

Al respecto, me permito informarle que, su solicitud fue trasladada a la **Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte**, mediante el oficio No. 2-2023-11597 (anexo), en razón a que por su objeto social, es la entidad encargada de ejercer la inspección vigilancia y control sobre la asal mencionada.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6 y 26 del Decreto Distrital 848 del 2019 en concordancia con el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011.

Atentamente,


JULIES KATHERINE LEÓN BELTRÁN
DIRECTORA DISTRITAL DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL

Copia:
Anexos Electrónicos: 3
Dirección: CALLE 100 N° 100-100 DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL
Revisó: FERNAN ENRIQUE PEREZ FORTICH DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL
Firmó: JULIES KATHERINE LEÓN BELTRÁN DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha y SIGA

Asunto:Trasladar [3669262023]
Cuerpo del Mensaje: ^h
Bogotá D.C., 05 de septiembre de 2023

Señor(a):
ROSA ANA BOTTO MENDIVIL
rosabotto025@gmail.com
1-2023-22804 1-2023-22804 KR 103 75 55 SUR SUPER LOTE 1 CASA 120 VILLAS DE VIZCAYA 1
BOGOTÁ, D.C.

Asunto:Trasladar [3669262023]
Canal de presentación: E-MAIL

Cordial Saludo,

Atentamente, le informamos que su petición se registró con el No. 3669262023 y se direccionó a través del Sistema Bogotá Te Escucha a las entidades que a continuación se relacionan:

ENTIDAD NACIONAL

Esto para continuar con el trámite y le emitan la respuesta correspondiente dentro de los términos establecidos en la Ley vigente, lo anterior, según el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio 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", y acorde con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993 y las competencias institucionales asignadas en el Acuerdo 257 de 2006 y demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen.

Aclaremos que esta comunicación no es una respuesta a su solicitud, sino un medio informativo para indicarle la ruta que inicia su petición en Bogotá Te Escucha, frente a las Entidades Distritales a las que les corresponde darle respuesta definitiva.

Atentamente,

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL - S/D
Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha - <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Documento Firmado Digitalmente
Fecha: 05/09/2023 12:43:53 PM

 **SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Jurídica Distrital
No. Rad: 2-2023-18256
Fecha: 05/09/2023 12:43:53 PM
Origen: DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN

2310470
Bogotá D.C.

Señor(a):
IVONNE GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
ALTA CONSEJERÍA DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN
Dirección Electrónica: ventanillelectronica@alcaldiaibogota.gov.co
BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: Traslado por competencia petición SDQS No. [3669262023].
Referenciado:

Respetada Doctora González:

La Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Jurídica Distrital, recibió a través del Sistema "Bogotá te escucha" el escrito de la referencia de fecha veintiocho (28) de agosto de 2023, mediante el cual la señora **ROSA ANA BOTTO MENDIVIL**, identificada con cédula de ciudadanía No. 3.656.403, solicitó:

"Señores departamento de prosperidad social me dirijo a ustedes para solicitar acompañamiento para acceder a los programas del gobierno para las víctimas como es una vivienda digna tierra, proyectos productivos y otros a los que tengo derecho estoy desempleada. Se que también hay convocatorias de trabajo. Estoy a la espera del pago de mi indemnización, agradezco su atención prestada soy madre cabeza de hogar quiero darles a mis hijos una mejor calidad de vida quedo atenta a una pronta respuesta" [sic a lo transcrito]

En razón a lo anterior, esta Dirección se encuentra desprovista de facultades para darle contestación a la ciudadana, motivo por el cual se procede a dar traslado a su dependencia en virtud de lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 140 del 14 de abril de 2021¹

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha y SIGA

- Se observó que en los tres (3) casos (3580492023, 4815342023 y 4469362023), en donde se expidió acto administrativo de desistimiento tácito y archivo de la petición, el proceso de notificación a los peticionarios se realizó de manera oportuna a través del aplicativo SIGA. Sin embargo, se evidenció 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, tal como se observa a continuación:

Petición 3580492023



Asunto: Notificar recurso

Cuerpo del Mensaje

Bogotá D.C., 08 de noviembre de 2023.

Señor (a)

JOSE GUSTAVO MALDONADO ARAQUE
gustavo.maldonado@correo.policia.gov.co
KR 13 54 60
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Notificar recurso - Bogotá Te Escucha

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, de manera atenta se informa que se ha registrado en su petición No. 3580492023 el evento "Notificación de recurso de en Artículo 76 de la Ley 1437 de 2011 y acorde con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993 y las competencias institucionales asignadas en

Al cierre con acto administrativo usted podrá interponer el recurso de reposición dentro de los siguientes diez (10) días, ingresando a la página Web <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Ahora si es una petición anónima, puede ingresar directamente en <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/hojaRuta/> y diligenciar el número de la petición. También podrá hacerlo, a través de comunicación escrita

Para mayor información ingrese a Preguntas Frecuentes en el siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/preguntas-frecuentes> en la sección.

Atentamente,

SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL - SJD
Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha - <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

Petición 4815342023

BOGOTÁ | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

RESOLUCIÓN N° 680 DE 2023

(28 DIC 2023)

"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición No. 4815342023 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha."

LA DIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA DE LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

DETALLE DEL EVENTO 4815342023			
DATOS BASICOS DE LA PETICION			
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Cierre	No Responder Ampliación	2023-11-02	2023-11-01 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
ANA JULIETH GIL HERRERA	2023-12-23 01:00 AM	2024-01-26 08:02 AM	2023-11-02 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	ANA JULIETH GIL HERRERA
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Cerrado por desistimiento tácito	Cerrado por desistimiento tácito	Clasificación	No Responder Ampliación
Comentario			
Hoy 25 de enero de 2024 se procede al desistimiento tácito de la petición No. 4815342023 del Sistema Bogotá Te escucha.			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
GERENCIA JURIDICA Y DEFENSA PUBLICA DISTRITAL	ASESORIA A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISSIONAL	Asesoría y Orientación al Ciudadano y Entidades Sin Ánimo de Lucro		

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

Respecto a la petición 4815342023, la cual presenta estado de finalización, "Cerrado por desistimiento tácito", se evidenció que la petición presentó fecha de inicio de términos para la entidad el 02/11/2023, y se solicitó aclaración a través del Sistema Bogotá te Escucha, el día 22/11/2023. Dicha solicitud no tuvo en cuenta el termino establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, el cual argumenta que las solicitudes de ampliación deben realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

DETALLE DEL EVENTO 4815342023			
DATOS BÁSICOS DE LA PETICIÓN			
DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2023-11-02	2023-11-01 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	2023-11-21 04:25 PM	Fecha de Vencimiento
Maria Teresa Valderrama Perera	2023-11-22 02:10 PM	2023-11-21 11:59 PM	
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	Maria Teresa Valderrama Perera
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por asignación	Por ampliar - por solicitud ampliación	Clasificación	Asignar
Comentario			
Cordial saludo, JOCELYN LORETO FUENTES CUEVAS. Atentamente, le informamos que hemos revisado su petición y evidenciamos que está incompleta. Por lo tanto, para darle trámite, le solicitamos que, dentro de los 10 días siguientes a este envío, amplíe la información relacionada con hechos concretos, de modo que pueda emitir una respuesta de fondo a su solicitud por parte de la autoridad competente. Lo anterior, según el art. 17 de la Ley 1733 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En caso de que no recibamos su ampliación, entenderemos que usted desiste de su petición y por consiguiente, procederemos a expedir resolución por desistimiento tácito y a archivar la misma. Atentamente, DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, Secretaría Jurídica Distrital.			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
GERENCIA JURÍDICA Y DEFENSA PÚBLICA DISTRITAL	ASESORÍA A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISIONAL	Asesoría y Orientación al Ciudadano y Entidades Sin Ánimo de Lucro		
Canal de Salida			
E-MAIL, WEB			

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha.

Petición 4469362023

Asunto: Identificar recurso - Bogotá Te Escucha Cordial saludo, En atención a la solicitud, de manera atenta se informa que se ha registrado en su petición No. 4469362023 el evento "modificación de recurso de reposición", tras el Sistema Distrital para la gestión en Artículo 70 de la Ley 1427 de 2011 y acorde con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1733 de 2015, por lo tanto, se le solicita que dentro de los 10 días siguientes a este envío, amplíe la información relacionada con hechos concretos, de modo que pueda emitir una respuesta de fondo a su solicitud por parte de la autoridad competente. Lo anterior, según el art. 17 de la Ley 1733 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En caso de que no recibamos su ampliación, entenderemos que usted desiste de su petición y por consiguiente, procederemos a expedir resolución por desistimiento tácito y a archivar la misma. Atentamente, DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, Secretaría Jurídica Distrital.	RESOLUCIÓN N° 602 DE 2023 20 NOV 2023 "Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición No. 4469362023 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha."
--	--

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha.

En relación con la petición 4834042023, se observó que se remitió al peticionario respuesta parcial tal como se argumenta en el comunicado 2-2023-25324 y dicha comunicación se registró en el sistema Bogotá te Escucha como "solucionado por respuesta definitiva, tal como se observa a continuación:

DETALLE DEL EVENTO 4834042023			
DATOS BASICOS DE LA PETICION			
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO			
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Registro	2023-11-03	2023-11-02 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
Zuly Natalia Nandar Castañeda	2023-11-02 07:43 AM	2023-11-30 04:40 PM	2023-11-07 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
Registro - con preclasificación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Registro
Comentario			
Cordial saludo, Le informamos que recibimos su petición 4834042023 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 Política e Informática Jurídica de la Secretaría Jurídica Distrital. Su respuesta parcial fue gestionada en nuestro sistema interno de información SIGA con el número 2-2023-25324 y usted puede acceder al anexo de la misma. Atentamente,			

Documento Firmado Digitalmente Fecha: 29/11/2023 03:25:46 PM		ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Jurídica Distrital Nro. Rad: 2-2023-25324 Fecha: 29/11/2023 03:25:34 PM Origen: DIRECCION DISTRITAL DE POLITICA JUR
2310440 Bogotá D.C. Señor(a): EDGAR IVÁN ARÉVALO RESTREPO CINCO URBANA S.A.S Dirección Electrónica: administracion@cincourbana.com BOGOTÁ, D.C. -		
Asunto: Respuesta parcial y solicitud de prórroga a respuesta derecho de petición de información Referenciado: 1-2023-20832 Bogotá te Escucha Nrs 4834042023 y 4545662023		

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

6.7 Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan las siete (7) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte

Página 30 de 38

31 de diciembre de 2023, las cuales se observaron pendientes de respuesta, éstas serán verificadas en informe del primer semestre de 2024:

Tabla No. 5 – Peticiones pendientes en términos II Sem 2023

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento
5489632023	Consulta	En trámite - Por asignación	11/12/2023	24/01/2024
5596602023	Queja	Por aclarar - por solicitud aclaración	18/12/2023	10/01/2024
5703812023	Derecho de petición de interés particular	En trámite - Por asignación	22/12/2023	16/01/2024
5734082023	Consulta	Por aclarar - por solicitud aclaración	21/12/2023	5/02/2024
5735962023	Derecho de petición de interés particular	En trámite - Por asignación	22/12/2023	16/01/2024
5787002023	Derecho de petición de interés particular	En trámite - Por asignación	27/12/2023	18/01/2024
5793812023	Derecho de petición de interés particular	En trámite - Por asignación	29/12/2023	22/01/2024

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 gestionó de forma oportuna las PQRS que ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, lo cual inicia con el análisis de cada una de las peticiones para determinar su competencia y a su vez fueron asignadas a las diferentes dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital para su trámite y respuesta correspondiente; de igual manera se gestionó el traslado de las peticiones por ser competencia de otras entidades distritales teniendo en cuenta la naturaleza del asunto.

Adicionalmente, se continuó con el envío del seguimiento semanal de las peticiones con fechas próximas a vencerse tanto a los gestores de Bogotá te Escucha como a los directores de las dependencias responsables de emitir su respuesta. Por otro lado,

- Se publicó una (1) pieza comunicativa convocando a los (las) funcionarios y colaboradores de la entidad a consultar el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

- Se generó la circular No. 043 sobre Términos de Respuesta a Peticiones Ciudadanas y se dio a conocer a través del sistema SIGA, mediante radicado 3-2023- 11167
- Se socializó a los directores de las dependencias que presentaron novedades el Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas remitido por la Secretaria General.
- Se socializo el resultado de la estadística de atención por el canal telefónico con la dependencia responsable.
- Se participó en los espacios de articulación institucional convocados por la Veeduría Distrital

Además, en el marco del Contrato 144 de 2023 suscrito con el INSOR, se logró ampliar la cobertura de funcionarios (as) de la entidad con el Taller Virtual Habilidades Comunicativas certificando a 9 funcionarios (as) de la entidad, adicionales a los 7 servidores públicos que ya se encontraban cualificados. De esta manera en este momento la entidad cuenta con 16 personas cualificadas en lengua de señas.

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

Canal Presencial

- Superado – 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/>

Canal Telefónico

- Línea 195 opción 1
- 3813000 Ext. 1742

8 Seguimiento Plan de mejoramiento No 841 – aplicativo SMART

Actualmente, el proceso de atención a la ciudadanía tiene vigente el plan de mejoramiento No. 841 en el aplicativo SMART, dentro del cual se realizó la programación de las siguientes actividades:

- Gestionar ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, una capacitación presencial dirigida a los gestores del Sistema de Bogotá te Escucha respecto de la calidad y oportunidad de las respuestas.
- Realizar seguimiento semanal a las dependencias encargadas de atender las PQRS, informando las que se encuentren próximas a vencer para su gestión oportuna.

Las cuales se evidenció cumplimiento de estas en el informe de seguimiento realizado por esta Oficina con fecha de corte 31 de diciembre de 2023, ya que se observó:

- De acuerdo con la información registrada en el aplicativo SMART, el 6 de octubre de 2023 se realizó capacitación presencial dirigida a los gestores del Sistema de Bogotá te Escucha respecto de la calidad y oportunidad de las respuestas. Adicionalmente, el 12/10/2023, se llevó a cabo la capacitación sobre la interoperabilidad entre el sistema Bogotá te Escucha y SIGA (cierre de peticiones).
- Se evidenció que el proceso de atención a la ciudadanía realizó los siguientes seguimientos vía correo electrónico en los meses de septiembre los días 21, 29, octubre los días 5, 12, 19 y 26, y noviembre los días 2, 9, 16, 23 y 30, a las dependencias que presentaban pendientes por respuesta de algún tipo de requerimiento por el Sistema Bogotá te Escucha.

Para realizar revisión de la efectividad del plan se debe tener en cuenta las no conformidades establecidas en la auditoría realizada al proceso de atención a la ciudadanía de la vigencia 2021, las cuales se encuentran relacionadas con:

- El Incumplimiento de los términos de Ley para resolver las distintas modalidades de peticiones,
- Finalización en el Sistema de Bogotá te Escucha con posterioridad a la respuesta remitida al peticionario a través de SIGA incumple lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

- Incumplimiento en los términos para trasladar por competencia a las demás entidades distritales o de orden nacional conforme lo establece el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

A lo cual se concluye que el plan de mejoramiento es inefectivo ya que las actividades programadas no subsanan las desviaciones detectadas en el ejercicio de evaluación independiente de la vigencia 2021. Lo anterior, teniendo en cuenta que persisten las debilidades relacionadas con el incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 (traslado por competencia) y el manejo del sistema Bogotá te Escucha, tal como se describe en los numerales 6.4 “peticiones con gestión extemporánea” y 6.6 “Manejo del sistema Bogotá te escucha”.

Por lo anterior, se procederá a declarar la infectividad del mismo, con el fin de que la dependencia responsable suscriba un nuevo plan de mejoramiento de acuerdo con lo establecido en la actividad No. 20 del procedimiento 2310100-PR-008 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora y actividad No. 6 del procedimiento 2310300-PR-032, Seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento, asegurando que las acciones formuladas eliminen las causas de la situación observada; establecer el indicador y la fórmula del indicador con el que se medirá el cumplimiento.

9 Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el segundo semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital dio solución al 98.73% de las peticiones (543). El restante 1.27% (7) se encontraron con corte a 31 de diciembre de 2023 en estado en trámite - Por asignación (5) y por aclarar - por solicitud aclaración (2), dentro de los términos de respuesta de acuerdo con la normatividad, teniendo en cuenta el tiempo promedio, establecido por cada modalidad.
- De las veintiocho (28) peticiones que quedaron pendientes del I semestre de 2023, se observó que veinte (20) fueron solucionadas por respuesta definitiva, en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Así mismo. Se evidenció que tres (3) peticiones fueron cerradas por vencimiento de términos, de acuerdo con lo definido en el artículo 17 de la ley mencionada.
- En relación con el traslado por competencia que establece el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se concluyó que en once (11) casos, el oficio de traslado por

competencia, se realizó dentro del término mencionado. Sin embargo, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo.

Adicionalmente, se observó que once (11) casos, el oficio de traslado por competencia y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, se realizaron por fuera del termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Por lo anterior se recomienda dar cumplimiento al termino establecido en la normatividad mencionada que refiere: “... *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 remitatorio 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.*” (subrayado fuera de texto).

Lo anterior conllevó, al cierre de las peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha, 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 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”.

- 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*”.
- 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 dé cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 que argumenta: ***“Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes (...) Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual (...) Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales(...).”*** (subrayado fuera de texto). Lo anterior teniendo en cuenta que las veinticuatro (24) peticiones que presentan estado “cerrado por vencimiento de términos”, se realizó la solicitud de aclaración por parte de la SJD en los términos establecidos en el articulado mencionado. Adicionalmente, se observó que el peticionario no atendió la solicitud mencionada. Sin embargo, no se aportó por parte de la Dirección de Gestión Corporativa acto administrativo que resuelva el desistimiento tácito y archivo de la petición.
- Teniendo en cuenta que la petición 3378232023 fue solucionada por traslado por competencia al Instituto Distrital de Turismo y al revisar la gestión realizada en el Sistema Bogotá te Escucha, se evidenció que la petición fue asignada el 03/08/2023 con fecha de inicio de términos el 04/08/2023, a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios y que dicha dependencia realizó dos (2) traslados por competencia a la Secretaria General y una (1) a la Dirección de Gestión Judicial, se recomienda que se realice un análisis de fondo de la solicitud de información de la petición, con el fin de direccionar desde un principio el traslado a la dependencia o entidad competente de gestionar la respuesta de fondo y así evitar reprocesos y poder dar respuesta oportuna al peticionario en los terminos establecidos en la ley 1755 de 2015.
- Se recomienda realizar diferencia entre la 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” y el código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo, que se encuentra expedido mediante la ley 1437 de 2011. Lo anterior teniendo en cuenta que, en el registro de solicitud de ampliación la redacción refleja que la ley 1755 hace referencia al Código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo tal como se reseña: ***“(...) de conformidad, con el***

artículo 17 de la ley 1755 de 2015 “código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (...)”.

- 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 los actos administrativos que declararon las veinticuatro (24) peticiones con estado “cerrado por vencimiento de términos” Adicionalmente, se recomienda llevar un control y seguimiento respecto a la información relacionada con las peticiones asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital.
- Se recomienda que para el manejo del sistema Bogotá te Escucha, se realice cierre de la petición a mas tardar el día del cumplimiento del termino legal para dar respuesta. Así mismo, se sugiere que la información registrada se encuentre acorde a los oficios incluidos en el aplicativo. Lo anterior teniendo en cuenta que lo expuesto en el numeral 6.6 del presente informe.
- 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.
- Respecto al plan de mejoramiento 841 se evidenció que se dio cumplimiento de las dos (2) acciones formuladas dentro de los tiempos establecidos en dicho plan. Sin embargo, se concluye que es inefectivo ya que las actividades programadas no subsanan las desviaciones detectadas en el ejercicio de evaluación independiente de la vigencia 2021. Lo anterior, teniendo en cuenta que persisten las debilidades relacionadas con el incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 (traslado por competencia) y el manejo del sistema Bogotá te Escucha, tal como se describe en los numerales 6.4 “peticiones con gestión extemporánea” y 6.6 “Manejo del sistema Bogotá te escucha”. Se debe suscribir un nuevo plan de mejoramiento de acuerdo con lo establecido en la actividad No. 20 del procedimiento 2310100-PR-008 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora y actividad No. 6 del procedimiento 2310300-PR-032, Seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento, asegurando que las acciones formuladas eliminen las causas de la situación observada; establecer el indicador y la fórmula del indicador con el que se medirá el cumplimiento.

Teniendo en cuenta esta situación, se recomienda al proceso de atención a la ciudadanía, que para la identificación del riesgo de la vigencia 2024, se tenga

en cuenta la gestión extemporánea evidenciada, ya que esta situación puede conllevar a impactos reputacionales para la entidad, y el no gestionarlos puede conducir a su materialización.

Original Firmado

OLGA MILENA CORZO ESTEPA
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Carolina Lozano Ardila - Profesional Especializado

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