

MEMORANDO	
Código Depend.:	2310300
Para:	MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL HERNANDO ANDRES DE LA ROSA CHAMORRO DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA ELSA MARGARITA OROZCO MONTERO DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS RICARDO DANIEL ALVAREZ MORALES OFICINA ASESORA DE PLANEACION VICTOR HUGO QUINTERO MARIN OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES ANGÉLICA MARIA ACUÑA PORRAS SUBSECRETARIA JURIDICA DISTRITAL
De:	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto:	COMUNICADO INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE 2024

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 primer semestre de 2024.

Este informe se da a conocer al señor Secretario y a los miembros del Comité de Control Interno 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: OSCAR FRANCISCO CELIS BERNAL-OFICINA DE CONTROL INTERNO
Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO |
Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 3f859488-6d7f-40d6-ac61-c0eab5f662b6

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



CO21/962806



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2311520-FT-018 Versión 03

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: ENERO – JUNIO 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., julio 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 enero al 30 de junio de 2024, 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 primer semestre de 2024, 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: "Señálese 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 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 (...)".

NORMA	OBJETO
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, exralimitación 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 3-2024-5248 del 2 de julio 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 enero 1 a junio 30 de 2024 y el memorando 3-2024-5247 de fecha 02/07/2024 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 3-2024-5248 del 2 de julio de 2024, se observó que la Dirección de Gestión Corporativa reportó un total de 676 PQRS asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital para el primer semestre de 2024. 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 2024.

6. Resultado del Seguimiento

6.1 PQRS asignadas a la SJD durante el primer semestre 2024

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el primer semestre de 2024 a la Secretaría Jurídica Distrital, le fueron asignadas un total de 674 peticiones, desagregadas como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 – Total Asignados - Derechos de petición primer semestre 2024

Tipos de Petición	Cantidad por tipo de petición	Participación	Promedio días de Gestión
CONSULTA	106	16%	8,6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	40	6%	3,5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	51	8%	4,7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	391	58%	6,7
FELICITACIÓN	1	0%	10,0
QUEJA	34	5%	3,7
RECLAMO	12	2%	2,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	22	3%	3,8
SOLICITUD DE COPIA	14	2%	2,9
SUGERENCIA	3	0%	24,0
Total general	674	100%	6,32

Fuente: Elaboración propia OCI, con base en 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 58%. Estos aumentaron con respecto al segundo semestre de 2023 en noventa y nueve (99), pasando de 292 a 391.
- En segundo lugar, se encuentran las consultas que representan el 16% del total de peticiones, presentando un aumento de treinta y nueve (39), pasando de 67 a 106.
- Los derechos de petición de interés general que representan al 8% del total de peticiones, presentando una disminución de cinco (5) requerimientos, pasando de 56 a 51.
- Las quejas representan el 5%, estas disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2023 en nueve (9), pasando de 43 a 34.
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 3%, estas disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2023 en cuatro (4) peticiones, pasando de 26 a 22.

- Las denuncias por actos de corrupción corresponden a 6%, estas aumentaron con respecto al segundo semestre de 2023 en veintiséis (26) pasando de 14 a 40.
- La solicitud de copia representa el 2%, estas disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2023, en cuatro (4) pasando de 18 a 14.

Del total de agregados se observó un aumento de solicitudes de ciento cincuenta y una (151) solicitudes, pasando de 523 en el segundo semestre a 674 en el primer semestre de 2024. En el primer semestre el tiempo promedio de respuesta fue de 6,32 días, los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

Con relación al estudio de las tres solicitudes de tipo 'Sugerencias' arroja un tiempo promedio de gestión de 24 días. No obstante, la solicitud con número de identificación 978362024 presenta un aumento significativo de este promedio, con un tiempo de gestión de 70 días. Se recomienda un análisis en profundidad de este caso particular para determinar las razones de la demora y proponer medidas correctivas.

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 primer semestre de 2024 se recibieron cuarenta (40) 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 3-2024-5247 de fecha 2 de julio de 2024 reportó la gestión, tal como se relaciona a continuación:

Tabla No. 2 – Total Denuncias por posibles actos de corrupción, primer semestre 2024

Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
597152024	12/02/2024	1/03/2024	14/02/2024	19/03/2024	3	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia al ministerio del trabajo mediante radicado 2-2024-1903 del 13-02-2024	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
903582024	8/02/2024	28/02/2024	8/02/2024	9/02/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria 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
947172024	12/02/2024	1/03/2024	14/02/2024	14/02/2024	3	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la superintendencia de subsidio familiar mediante radicado 2-2024-1902 del 13-02-2024	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
1494322024	11/03/2024	3/04/2024	12/03/2024	21/03/2024	2	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia a la secretaria distrital de gobierno y secretaria 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
1518602024	11/03/2024	3/04/2024	12/03/2024	21/03/2024	2	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia a la secretaria distrital de gobierno y secretaria 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
1521092024	11/03/2024	3/04/2024	19/03/2024	17/04/2024	7	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia a la superintendencia de industria y comercio mediante radicado 2-2024-3537 y a la superintendencia de sociedades mediante radicado 2-2024-3538 del 19-03-2024	El traslado se realizó fuera de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015

Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
1546892024	12/03/2024	4/04/2024	12/03/2024	21/03/2024	1	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia a la secretaria distrital de gobierno y secretaria 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
1588142024	13/03/2024	5/04/2024	15/03/2024	3/04/2024	3	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia a la secretaria distrital de gobierno y secretaria 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
1713132024	18/03/2024	10/04/2024	19/03/2024	2/04/2024	2	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia a la defensoría del espacio público - DADEP por el sistema distrital Bogotá te escucha y se remite al consejo de administración y revisor fiscal de la unidad residencial de Casablanca mediante radicado 2-2024-3535 del 19-03-2024	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
1848182024	21/03/2024	15/04/2024	4/04/2024	4/04/2024	8	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se asignó a la dirección distrital de inspección, vigilancia y control, respuesta fue gestionada en nuestro sistema interno de información SIGA con el número 2-2024-3932, del 28/03/2024	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
1902902024	26/03/2024	17/04/2024	26/03/2024	26/03/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la policía metropolitana de Bogotá con copia a la alcaldía local de Engativá mediante radicado 2-2024-3802 del 26-03-2024	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
1952952024	27/03/2024	18/04/2024	27/03/2024	27/03/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la policía metropolitana de Bogotá por el sistema distrital Bogotá te escucha y se informó que se ya se había dado	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015

Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
							respuesta mediante radicado 2-2024-3802 del 26-03-2024	
1972822024	1/04/2024	19/04/2024	2/04/2024	2/04/2024	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia policía metropolitana de Bogotá mediante radicado 2-2024-3960 del 01-04-2024	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
2002672024	2/04/2024	22/04/2024	3/04/2024	12/04/2024	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaría distrital del hábitat 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
2004322024	2/04/2024	22/04/2024	2/04/2024	2/04/2024	1	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se realizó cierre definitivo informando que se recibió la petición no. 2004322024 la cual ha sido reiterativa mediante las peticiones No.1902902024, 1952952024 y 1972822024, en las cuales se le manifestó que fueron trasladadas a la policía metropolitana de Bogotá a la oficina de asuntos disciplinarios con copia a la alcaldía local de Engativá, mediante radcados 2-2024-3802 del 26 de marzo de 2024 y 2-2024-3960 del 01 de abril de 2024.	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
2071002024	8/04/2024	26/04/2024	8/04/2024	8/04/2024	1	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se realizó cierre definitivo informando que se recibió la petición no 2107812024, la cual ha sido reiterativa mediante las peticiones no.1902902024, 1952952024, 1972822024 y 2004322024 en las cuales se le manifestó que su petición fue trasladada a la policía metropolitana	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015

Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
							de Bogotá a la oficina de asuntos disciplinarios con copia a la alcaldía local de Engativá, mediante radicados 2-2024-3802 del 26 de marzo de 2024 y 2-2024-3960 del 01 de abril de 2024.	
2099172024	8/04/2024	26/04/2024	9/04/2024	22/05/2024	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria 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
2107812024	9/04/2024	29/04/2024	15/04/2024	15/04/2024	5	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se realizó cierre definitivo informando que se recibió la petición no 2107812024, la cual ha sido reiterativa mediante las peticiones No.1902902024, 1952952024, 1972822024 y 2004322024 en las cuales se le manifestó que su petición fue trasladada a la policía metropolitana de Bogotá a la oficina de asuntos disciplinarios con copia a la alcaldía local de Engativá, mediante radicados 2-2024-3802 del 26 de marzo de 2024 y 2-2024-3960 del 01 de abril de 2024.	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
2230022024	17/04/2024	8/05/2024	24/04/2024	6/05/2024	6	Cerrado - Por no competencia	Se realizó cierre por no competencia, se encontraba asignado la secretaria de la mujer quien es la competente	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
2261422024	19/04/2024	10/05/2024	19/04/2024	19/04/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria 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

Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
2325772024	24/04/2024	16/05/2024	23/04/2024	25/04/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria 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
2331082024	24/04/2024	16/05/2024	23/04/2024	25/04/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria 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
2389392024	29/04/2024	21/05/2024	17/05/2024	17/05/2024	13	Cerrado por vencimiento de términos	se realizó solicitud de aclaración - fue cerrado por desistimiento tácito	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 19 de la ley 1755 de 2015
2470972024	6/05/2024	27/05/2024	7/05/2024	8/05/2024	2	Solucionado - Por traslado	se traslada por competencia a la secretaria de gobierno por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
2488602024	7/05/2024	28/05/2024	9/05/2024	9/05/2024	3	Solucionado - Por respuesta definitiva	se conformó expediente disciplinario no. 847 y se expidió "auto de remisión por competencia no. 119 del 26 jun 2024"	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
2506972024	8/05/2024	29/05/2024	29/05/2024	29/05/2024	15	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se asignó a la dirección distrital de inspección, vigilancia y control	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
2529662024	9/05/2024	30/05/2024	30/05/2024	30/05/2024	15	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente disciplinario no. 845 y se expidió "auto de apertura investigación disciplinaria no. 103 del 30 mayo 2024"	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
2530342024	9/05/2024	30/05/2024	30/05/2024	30/05/2024	15	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó expediente disciplinario no. 845 y se expidió "auto de apertura investigación disciplinaria No. 103 del 30 mayo 2024"	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
2601862024	21/05/2024	12/06/2024	29/05/2024	29/05/2024	7	Solucionado - Por traslado	Se asignó a la dirección distrital de inspección, vigilancia y control, respuesta	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el

Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
							traslado memorando No 2-2024-6324 del 22/05/2024	artículo 21 de la ley 1755 de 2015
2890482024	5/06/2024	26/06/2024	5/06/2024	5/06/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria de gobierno por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
2924862024	7/06/2024	28/06/2024	7/06/2024	11/06/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria de gobierno por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
2929532024	7/06/2024	28/06/2024	7/06/2024	20/06/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la secretaria de integración social y secretaria distrital de gobierno	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3026672024	17/06/2024	8/07/2024	18/06/2024		2	Solucionado - Por traslado	se trasladó por competencia a la secretaria de gobierno por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3088872024	20/06/2024	11/07/2024	20/06/2024	24/06/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria de gobierno por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3216312024	2/07/2024	22/07/2024			1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria de gobierno por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
2890482024	5/06/2024	26/06/2024	5/06/2024	5/06/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la secretaria de gobierno por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la 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 primer semestre de 2024, se interpusieron cuarenta (40) denuncias por actos de corrupción, se evidenció que treinta y cinco (35) fueron solucionadas por traslado por competencia, tres (3) fueron resueltas con respuesta definitiva, una

(1) fue resuelta cerrada por vencimiento de términos y una (1) fueron trasladadas por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 (número de petición 1521092024).

6.3 Estado de la petición por tipo de solución

Tabla No. 3 – Peticiones por tipo de solución, primer semestre 2024

Tipo de Solución	Definición	Cantidad	Participación	Promedio de Días gestión
Cancelado - Por no petición	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se remite o solicita información o documentos.	10	1,5	1,5
Cerrado - Por no competencia	Cierre generado al determinar que la entidad no tiene competencia y la petición se encuentra asignada a la entidad competente.	57	8,6	2,6
Cerrado - Por respuesta consolidada	Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias entidades y/o dependencias y ya todas han generado la respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.	2	0,3	15,0
Cerrado - Sin recurso de reposición	Se presenta cuando el ciudadano no interpone recurso de reposición.	8	1,2	64,6
Cerrado por vencimiento de términos	Cuando se ha solicitado una aclaración y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado.	12	1,8	11,3
Cierre por desistimiento expreso	Situación en la cual la persona solicitante manifiesta de manera expresa que no desea continuar con el trámite de una solicitud ya radicada.	1	0,2	1,0
En trámite - Por asignación	Al generar el evento Asignar, el sistema genera este estado en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del usuario funcionario que debe atender la petición.	0	0,0	0
En trámite por respuesta ampliación	Petición pendiente por respuesta de ampliación por parte del peticionario	0	0,0	0
Por aclarar - por solicitud aclaración	Petición pendiente por respuesta de aclaración por parte del peticionario	0	0,0	0
Registro con preclasificación	Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.	0	0,0	0
Solucionado - Por respuesta definitiva	Este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo el/la peticionario/a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).	290	43,9	9,6
Solucionado - Por traslado	Al generar el evento Trasladar, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	280	42,4	2,1
Total General		660	100%	8.97

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 100% de las peticiones (660). Se observó el siguiente comportamiento de acuerdo con el tipo de solución:

- El 43.9% (290) fueron solucionadas por respuesta definitiva.

- El 42.4% (280) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.
- El 8.6% (57) Cerrado - Por no competencia
- El 1.8% (12) Cerrado por vencimiento de términos.

Es pertinente mencionar que, en este análisis, se encuentran incluidas siete (07) peticiones que presentaron fecha de inicio de términos, durante el segundo semestre de 2023, y fueron resueltas durante el primer semestre de 2024, las cuales se analizan a continuación:

Tabla No. 4 – Peticiones con fecha de inicio de términos II Sem 2023 y gestionadas en el I Sem 2024

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
5489632023	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	11/12/2023	24/01/2024	23/01/2024	23/01/2024	29	0
5596602023	Queja	Cerrado por vencimiento de términos	18/12/2023	10/01/2024	4/01/2024	4/01/2024	12	0
5703812023	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	22/12/2023	16/01/2024	5/01/2024	4/06/2024	9	0
5734082023	Consulta	Cerrado por vencimiento de términos	21/12/2023	5/02/2024	10/01/2024	10/01/2024	12	0
5735962023	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	22/12/2023	16/01/2024	5/01/2024	4/05/2024	9	0
5787002023	Derecho de Petición de Interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2023	18/01/2024	15/01/2024	18/03/2024	12	0
5793812023 (**)	Derecho de petición de interés particular	Cerrado - Sin recurso de reposición	29/12/2023	22/01/2024	13/03/2024	13/03/2024	52	37

Fuente: Elaboración propia OCl, con base en información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

De las peticiones analizadas, se encontró lo siguiente:

- Cuatro (4) peticiones fueron resueltas de manera definitiva, cumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

- (**) Para la petición (5793812023), se observa cierre debido a que el peticionario desistió de ella, según lo indica la Resolución 097 del 14 de febrero de 2024.
- Dos (2) peticiones (5596602023 y 5734082023) se cerraron por vencimiento de los términos. Según lo establecido por el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

6.4 Peticiones con gestión extemporánea

Este numeral incorpora el análisis de las peticiones gestionadas en el semestre (incorpora la recibidas en el segundo 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 I semestre de 2024, veintiún (21) 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. 5 – Peticiones en estado solucionado por traslado con gestión extemporánea durante el I Sem 2024

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha Inicio Términos	Nro. Radicado traslado en SIGA	Fecha traslado entidad competente	Días traslado entidad (es) competente(s)	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
899782024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	8/02/2024	2-2024-2364 2-2024-2387	22/02/2024 22/02/2024	11	23/02/2024	12	El oficio de traslado (2-2024-2364) a la Dirección De Impuestos Y Aduana Nacionales – DIAN se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (23/02/2024).

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha Inicio Términos	Nro. Radicado traslado en SIGA	Fecha traslado entidad competente	Días traslado entidad (es) competente(s)	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
1004432024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	15/02/2024	2-2024-2208	19/02/2024	3	23/02/2024	7	El traslado por competencia (2-2024-2208) al Superintendencia de la Economía Solidaria – Supersolidaria se realizaron 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. (23/02/2024)
1186502024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	26/02/2024	2-2024-2778	4/03/2024	6	6/03/2024	8	El oficio de traslado (2-2024-2778) a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se realizó por fuera 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. (06/03/2024).
1204642024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	27/02/2024	2-2024-2888 2-2024-2808	6/03/2024 4/03/2024	5	8/03/2024	9	El oficio de traslado (2-2024-2808) a la Contraloría General de la Republica, 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. (06/03/2024).
1224112024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	28/02/2024	2-2024-2903 2-2024-2808	6/03/2024 4/03/2024	4	8/03/2024	8	El oficio de traslado (2-2024-2808) a la Contraloría General de la Republica, 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. (06/03/2024).

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha Inicio Términos	Nro. Radicado traslado en SIGA	Fecha traslado entidad competente	Días traslado entidad (es) competente(s)	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación petitionerario	Observaciones OCI
1242612024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	28/02/2024	2-2024-2983	7/03/2024	7	8/03/2024	8	El oficio de traslado (2-2024-2938) a la Cámara de Comercio de Bogotá, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (08/03/2024).
1521092024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	8/03/2024	2-2024-3674 2-2024-3726	22/03/2024 25/03/2024	11	1/04/2024	14	El oficio de traslado (2-2024-3674) al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF, se realizó fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (25/03/2024).
1318102024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Gestión Judicial	11/03/2024	2-2024-3286	13/03/2024	3	18/03/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-3286) a la Jefatura De Gabinete, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (22/03/2024).
1478842024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	11/03/2024	2-2024-3381	14/03/2024	4	18/03/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-3381) al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (18/03/2024).

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha Inicio Términos	Nro. Radicado traslado en SIGA	Fecha traslado entidad competente	Días traslado entidad (es) competente(s)	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
1521092024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	11/03/2024	2-2024-3537 2-2024-3538	19/03/2024 19/03/2024	7	19/03/2024	7	El oficio de traslado (2-2024-3537) a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia de Sociedades mediante radicado (2-2024-3538), se realizó fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (19/03/2024).
1803332024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	20/03/2024	2-2024-3670	22/03/2024	3	4/04/2024	9	El oficio de traslado (2-2024-3670) al Ministerio del Interior, 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. (04/04/2024).
2100472024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Defensa Judicial y Daño Antijurídico	9/04/2024	Bogotá te escucha	17/04/2024	7	17/04/2024	7	Se trasladó a las siguientes entidades IDIGER, Secretaria de Gobierno, Catastro, Concejo de Bogotá, Acueducto - EAAB-ESP y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha (17/04/2024), no se tuvo en cuenta el termino establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
2266502024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	19/04/2024	2-2024-5121	29/04/2024	7	30/04/2024	8	El oficio de traslado (2-2024-5121) al Ministerio de Educación Nacional, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (30/04/2024).

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha Inicio Términos	Nro. Radicado traslado en SIGA	Fecha traslado entidad competente	Días traslado entidad (es) competente(s)	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
2466682024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección de Defensa Judicial y Daño Antijurídico	6/05/2024	2-2024-5713	14/05/2024	6	14/05/2024	6	En el oficio de traslado (2-2024-5713) a la Secretarías de Hacienda, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (16/05/2024).
2514892024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	8/05/2024	2-2024-6675	28/05/2024	14	29/05/2024	15	En el oficio de traslado (2-2024-6675) a la Superintendencia de Sociedades, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (29/05/2024).
2532532024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección de Gestión Corporativa	2/05/2024	BOGOTA TE ESCUCHA	9/05/2024	6	9/05/2024	6	Se trasladó a la Secretarías de Hacienda, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (09/05/2024).
2601862024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	21/05/2024	2-2024-6324	22/05/2024	2	29/05/2024	7	En el oficio de traslado (2-2024-6324) al Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, se realizó por 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. (29/05/2024).
2609822024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección de Gestión Corporativa	9/05/2024	2-2024-6212	21/05/2024	8	21/05/2024	8	En el oficio de traslado (2-2024-6212) al Departamento Nacional de Planeación, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (21/05/2024).

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha Inicio Términos	Nro. Radicado traslado en SIGA	Fecha traslado entidad competente	Días traslado entidad (es) competente(s)	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
2701102024	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Dirección de Gestión Corporativa	22/05/2024	2-2024-6685	29/05/2024	6	29/05/2024	6	En el oficio de traslado (2-2024-6685) al Archivo General de la Nación - AGN, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (29/05/2024).
2755272024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	27/05/2024	2-2024-6857	31/05/2024	5	12/06/2024	11	En el oficio de traslado (2-2024-6857) al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se realizó por 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. (12/06/2024).
3054052024	RECLAMO	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	19/06/2024	2-2024-8345	24/06/2024	4	27/06/2024	7	En el oficio de traslado (2-2024-8345) al Superintendencia Nacional en Salud, se realizó por dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha. (27/06/2024).

Fuente: Elaboración propia OCI, con base en información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se observó que de 141 traslados por competencia realizados en el semestre, se observó que el 15% (21), tuvieron gestión extemporánea, así:

- En doce (12) casos, el oficio de traslado por competencia y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, se realizaron por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. (899782024, 1186502024, 1242612024, 1260612024, 1521092024, 2100472024, 2266502024, 2466682024, 2514892024, 2532532024, 2609822024, 2701102024,).

- En nueve (9) casos, el oficio de traslado por competencia, se realizó dentro del término de los cinco (5) días. no obstante, la notificación al peticionario superó dicho término.

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, veinte (20) peticiones presentaron los siguientes estados de petición: cerrado por vencimiento de términos (12), cerrado sin recurso de reposición (8), 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, 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 realiza seguimiento a las doce (12) solicitudes 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. Además, se evidencia que el peticionario no atendió la solicitud mencionada, lo

cual evidencia una falta de interés en continuar con el trámite y conlleva a la conclusión formal del proceso.

En relación con las peticiones en estado cerrado sin recurso de reposición (8), se evidenció que:

- Se expidió la Resolución 141 del 11/03/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 360122024.
- Se expidió la Resolución 209 del 15/04/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 791242024.
- Se expidió la Resolución 207 del 15/04/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 911772024.
- Se expidió la Resolución 210 del 15/04/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 978362024.
- Se expidió la Resolución 208 del 15/04/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 1098742024.
- Se expidió la Resolución 220 del 22/04/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 1146812024.
- Se expidió la Resolución 680 del 28/12/2023 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 4815342023.
- Se expidió la Resolución 097 del 14/02/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 5793812023

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".

Tabla No. 6 – Peticiones con posterioridad a la gestión realizada I Sem 2024

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha Inicio Términos	Nro. Radicado traslado en SIGA	Fecha traslado entidad competente	Días traslado entidad (es) competente(s)	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación petionario	Observaciones OCI
1004432024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	15/02/2024	2-2024-2208	19/02/2024	3	23/02/2024	7	El traslado por competencia (2-2024-2208) al Superintendencia de la Economía Solidaria – Supersolidaria se realizaron dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (23/02/2024)
1204642024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	27/02/2024	2-2024-2888 2-2024-2808	6/03/2024 4/03/2024	5	8/03/2024	9	El oficio de traslado (2-2024-2808) a la Contraloría General de la Republica, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (06/03/2024).
1224112024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	28/02/2024	2-2024-2903 2-2024-2808	6/03/2024 4/03/2024	4	8/03/2024	8	El oficio de traslado (2-2024-2808) a la Contraloría General de la Republica, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (06/03/2024).
1318102024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Gestión Judicial	11/03/2024	2-2024-3286	13/03/2024	3	18/03/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-3286) a la Jefatura De Gabinete, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (22/03/2024).

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha Inicio Términos	Nro. Radicado traslado en SIGA	Fecha traslado entidad competente	Días traslado entidad (es) competente(s)	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación petitionerario	Observaciones OCI
1478842 024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos	11/03/2024	2-2024-3381	14/03/2024	4	18/03/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-3381) al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (18/03/2024).
1803332 024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	20/03/2024	2-2024-3670	22/03/2024	3	4/04/2024	9	El oficio de traslado (2-2024-3670) al Ministerio del Interior, se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (04/04/2024).
2601862 024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	21/05/2024	2-2024-6324	22/05/2024	2	29/05/2024	7	En el oficio de traslado (2-2024-6324) al Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, se realizó por dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (29/05/2024).
2755272 024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	27/05/2024	2-2024-6857	31/05/2024	5	12/06/2024	11	En el oficio de traslado (2-2024-6857) al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se realizó por dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha no tuvo en cuenta dicho plazo. (12/06/2024).
3054052 024	RECLAMO	Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	19/06/2024	2-2024-8345	24/06/2024	4	27/06/2024	7	En el oficio de traslado (2-2024-8345) al Superintendencia Nacional en Salud, se realizó por dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petitionerario por el Sistema Bogotá te Escucha. (27/06/2024).

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

Se ha detectado una inconsistencia en el cierre de las peticiones, a pesar de que se proporcionarán respuestas parciales dentro del plazo de 5 días hábiles establecidos en el manual de gestión de peticiones ciudadanas, en el sistema no se reflejó este cumplimiento al momento de cerrar los trámites.

Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan las veintiún (21) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte 30 de junio de 2024, las cuales quedaron pendientes de respuesta, éstas serán verificadas en informe del segundo semestre de 2024:

Tabla No. 7 – Peticiones pendientes en términos I Sem 2024

Número petición (No. Radicado)	Fecha asignación (Fecha de Recibo)	Fecha vencimiento	Días para el vencimiento (Desde el recibo hasta la fecha de vencimiento)	Días de la actividad (días hábiles)	Fecha fin actividad (Cumplimiento término)	Estado de la petición
2851192024	4/06/2024	17/07/2024	43	18	12/07/2024	En trámite - Por asignación
2944342024	24/06/2024	16/07/2024	23	5	26/06/2024	En trámite por respuesta ampliación
2961652024	20/06/2024	11/07/2024	22	7	8/07/2024	En trámite - Por asignación
3005762024	17/06/2024	26/07/2024	39	11	23/07/2024	En trámite - Por asignación
3057352024	21/06/2024	15/07/2024	24	5	10/07/2024	En trámite - Por asignación
3062522024	19/06/2024	10/07/2024	21	8	5/07/2024	En trámite - Por asignación
3065502024	18/06/2024	10/07/2024	22	8	5/07/2024	En trámite - Por asignación
3065962024	26/06/2024	16/07/2024	21	4	11/07/2024	En trámite - Por asignación
3105802024	24/06/2024	12/07/2024	19	6	9/07/2024	En trámite - Por asignación
3132982024	25/06/2024	16/07/2024	21	4	11/07/2024	En trámite - Por asignación
3152192024	25/06/2024	8/08/2024	44	3	2/08/2024	En trámite - Por asignación
3160182024	25/06/2024	17/07/2024	22	3	12/07/2024	En trámite - Por asignación
3169132024	28/06/2024	22/07/2024	24	1	15/07/2024	Por aclarar - por solicitud aclaración
3183442024	27/06/2024	19/07/2024	23	1	2/07/2024	Registro - con preclasificación
3190252024	27/06/2024	12/08/2024	46	1	6/08/2024	En trámite - Por asignación
3206322024	28/06/2024	13/08/2024	46	1	8/08/2024	En trámite - Por asignación
3206922024	28/06/2024	22/07/2024	24	1	15/07/2024	Por aclarar - por solicitud aclaración

Número petición (No. Radicado)	Fecha asignación (Fecha de Recibo)	Fecha vencimiento	Días para el vencimiento (Desde el recibo hasta la fecha de vencimiento)	Días de la actividad (días hábiles)	Fecha fin actividad (Cumplimiento término)	Estado de la petición
3211452024	28/06/2024	22/07/2024	24	1	3/07/2024	Registro - con preclasificación
3212482024	28/06/2024	17/07/2024	19	3	27/06/2024	Registro - con preclasificación
3216312024	30/06/2024	22/07/2024	22	1	3/07/2024	Registro - con preclasificación
3216662024	30/06/2024	22/07/2024	22	1	3/07/2024	Registro - con preclasificación

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,

- Capacitaciones funcionales del sistema de Bogotá te Escucha
- Capacitación presencial sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te Escucha
- Capacitación presencial sobre términos de respuesta a PQRS y denuncias anónimas
- Participación en tres (3) ciclos de cualificación en servicio a la ciudadanía desarrollados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General

- Se adelantó el taller de Lenguaje Claro con apoyo de la Veeduría Distrital en donde participaron funcionarios y contratistas de la Secretaría Jurídica Distrital.

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 929 - aplicativo SMART

Plan de mejoramiento No. 929, en el aplicativo SMART, dentro del cual se realizó la programación de la siguiente actividad:

Realizar (01) una capacitación presencial sobre el manejo del Sistema Bogotá te escucha y normativa sobre los términos de traslado (art. 21 Ley 1755 de 2015). Las cuales se evidenció cumplimiento del 0%, Fecha de inicio 20-06-2024 y fecha de finalización 30-09-2024.

Se recomienda adelantar la acción programada, teniendo en cuenta que al cierre de agosto no se ha realizado y está prevista para finalizar en septiembre, y, en especial, que persiste la gestión extemporánea de requerimientos que como

gestión son trasladados. Se recomienda socializar a las dependencias en las cuales se ha evidenciado estos incumplimientos.

9 Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el primer semestre de 2024, la Secretaría Jurídica Distrital dio solución al 100% de las peticiones (674).
- De las siete (7) peticiones que quedaron pendientes del II semestre de 2023, se observó que cuatro (4) fueron solucionadas por respuesta definitiva, en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Así mismo. Se evidenció que dos (2) peticiones fueron cerradas por vencimiento de términos, de acuerdo con lo definido en el artículo 17 de la ley mencionada y una (1) petición Cerrado - Sin recurso de reposición.
- Se observó que en doce (12) casos, el oficio de traslado por competencia y la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, se realizaron por fuera del término 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 remititorio 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).

Así mismo, en nueve casos adicionales, el oficio de traslado por competencia, se realizó dentro del término mencionado, no obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha se realizó de manera extemporánea.

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”.

- 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.
- Se recomienda que, para el manejo del sistema "Bogotá te Escucha", el cierre de la petición se realice a más tardar en la fecha límite establecida por el término legal para dar respuesta. Además, la información registrada en el sistema debe ser consistente con los oficios adjuntos en el aplicativo. Estas recomendaciones se hacen en consideración a 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.

Original Firmado
OLGA MILENA CORZO ESTEPA
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Carolina Lozano Ardila - Profesional Especializado
Oscar Francisco Celis Bernal – Profesional Universitario
Revisó/ Aprobó: Olga Milena Corzo Estepa – Jefe Oficina de Control Interno