

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300
Para: MARIA PAULA TORRES MARULANDA DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL AURA JANETH MALAGON ORJUELA DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
De: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto: COMUNICACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2023

Referenciado(s)

N/A

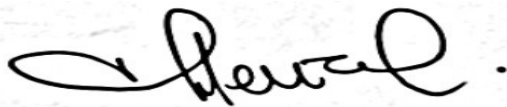
Respetado Doctor Mendieta:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2023 V3 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 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: DIANA CAROLINA SARMIENTO BARRERA-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: 16504484-863f-4699-b1a1-65ad7748a67d

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



CO21/962806



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

2311520-FT-018 Versión 03

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: ENERO – JUNIO 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., agosto de 2023

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 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".

NORMA	OBJETO
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 Distrital 847 de 2019	"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
Acuerdo 630 de 2015	"Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones".
Acuerdo Distrital 761 de 2020	"Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI".
Directiva 001 de 2014	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa de los Ciudadanos del Bogotá D.C.
Directiva 015 de 2015	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción".
Circular 033 de 2008	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Conjunta No. 006 de 2017	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General y Veeduría Distrital. "Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos".
Circular 008 de 2019	"Circular por medio de la cual se socializan la "Guía para Planeación de la Gestión Distrital" y la "Guía distrital para el diseño, análisis y simplificación de procesos".
Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	"Guía para los servidores públicos del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio con la mayor calidad, acceso oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno e igualitario a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual".
Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	"Orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia".
Guía para la Autoevaluación – Modelo de Seguimiento y Medición a la calidad del Servicio	"La gestión realizada por las Entidades del Distrito debe estar encaminada a estructurar y favorecer un entorno cálido y adecuado, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada".

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

3.1 Delimitación de definiciones

De conformidad con la normatividad vigente *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades (...), por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie*

cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo (...)”. Artículo 13, Ley 1755 de 2015.

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

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

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 remitario 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 de seguimiento se realizó con fundamento en la comunicación de respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa mediante memorando 3-2023-6764 del 26 de julio de 2023 y reporte generado en formato Excel extraído del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, de las PQRS ingresadas al sistema durante el periodo: 1 de enero a 30 de junio de 2023.

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

De acuerdo con la información suministrada mediante memorando 3-2023-6764 del 26 de julio de 2023, se observó que la Dirección de Gestión Corporativa reportó un total de 680 PQRS asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital para el primer 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 del informe emitido por esta oficina, con fecha de corte 31 de diciembre de 2022.

6. Resultado del Seguimiento

6.1 Estado PQRS, primer semestre 2023

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa registrada en los reportes de Bogotá Te escucha, durante el periodo comprendido entre el primero (1) de enero al treinta (30) de junio de 2023 se reportan 680 peticiones, desagregadas como se muestran a continuación:

Tabla No. 1 – Total registro de Derechos de petición respecto su naturaleza

Tipo de Petición	Totales por Tipo	Porcentaje	Promedio Tiempo Respuesta (Días De Gestión)
Sugerencia	1	0%	1
Solicitud de Copia	8	1%	2
Reclamo	12	2%	1
Denuncia por Actos de Corrupción	35	5%	1
Solicitud de acceso a la Información	46	7%	5

Tipo de Petición	Totales por Tipo	Porcentaje	Promedio Tiempo Respuesta (Días De Gestión)
Queja	50	7%	1
Consulta	68	10%	3
Derecho de Petición de Interés General	89	13%	1
Derecho de Petición De Interés Particular	371	55%	2
TOTAL	680	100%	1,9

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

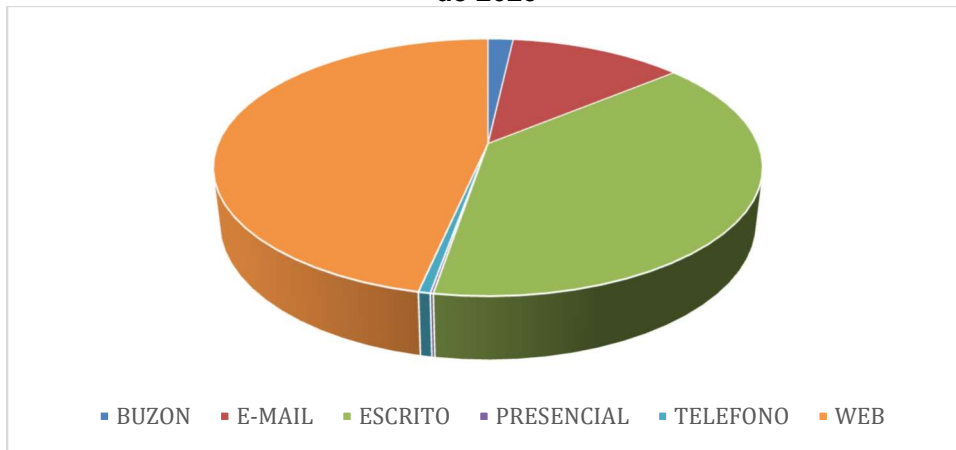
De acuerdo con las modalidades de petición se observó lo siguiente:

- El tipo de petición más solicitado son los derechos de petición de interés particular, que representan el 55%. Estos aumentaron con respecto al segundo semestre de 2022 en ciento veintisiete (137) peticiones, pasando de 244 a 371.
- En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general que representan al 13% del total de peticiones, presentando un aumento de dos (2) peticiones, pasando de 87 a 89.
- Las consultas corresponden al 10% del total de peticiones, presentando un aumento de cincuenta y cinco (55) solicitudes, pasando de 55 a 68.
- Las quejas representan el 7%, estas aumentaron con respecto al segundo semestre de 2022 en siete (7) peticiones, pasando de 43 a 50.
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 7%, estas aumentaron con respecto al segundo semestre de 2022 en cinco (5) peticiones, pasando de 41 a 46.
- Las denuncias por actos de corrupción corresponden a 5%, estas aumentaron con respecto al segundo semestre de 2022 en diecisiete (17) pasando de 18 a 35.
- Los reclamos representan el 2%, estos disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2022, en dos (2) peticiones, pasando de 14 a 12.
- Las solicitudes de copia representan el 1%, estos disminuyeron con respecto al segundo semestre de 2022, en una (1) petición, pasando de 9 a 8.

Del total de agregados se observó una disminución de solicitudes de ciento sesenta y ocho (168) solicitudes, pasando de 512 en el segundo semestre de 2022 a 680 en el primer semestre de 2023. Así mismo se observó que el tiempo promedio de respuesta disminuyó en 6,1 días, pasando de 8.00 días en el segundo semestre de 2022 a 1,9 días en el primer semestre de 2023, los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

Así mismo, se pudo identificar que los medios de recepción que mayor concentración presenta son los que corresponde a los canales de recepción de estos requerimientos es por escrito y por la Web (Bogotá te escucha) así:

Grafica No. 1 Medios de recepción – primer semestre de de 2023



FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa - Aplicación Bogotá Te escucha

6.2. Estado de denuncias por posibles actos de corrupción

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

En la consulta realizada a Dirección de Gestión Corporativa mediante respuesta de fecha 26 de julio de 2023 se indicó que, durante el primer semestre de 2023 se recibieron treinta y cinco (35) denuncias por actos de corrupción.

De acuerdo con información extraída del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, durante el primer semestre de 2023 se recibieron treinta y cinco (35) peticiones registradas bajo la tipología “*Denuncias por actos de corrupción*”.

En consulta realizada a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, dicha dependencia mediante memorando 3-2023-6806 de fecha 27 de julio de 2023 reportó diecinueve (19) peticiones registradas bajo la tipología “Denuncia por actos de corrupción” asignadas a la dependencia a través del sistema distrital Bogotá te Escucha, tal como se relaciona a continuación:

Actos De Corrupción Primer Semestre 2023 Dirección Distrital De Asuntos Disciplinarios			
No.	# PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	TRÁMITE DADO
1	287362023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA SECRETARÍA GENERAL POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA.
2	441862023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA.
3	482162023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO POR EL SISTEMA BOGOTA TE ESCUCHA
4	543722023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA.
5	665782023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA
6	679412023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA SECRETARIA DE GOBIERNO, EDUCACIÓN, SEGURIDAD Y JARDIN BOTANICO POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA.
7	738782023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE CONFORMÓ EXPEDIENTE NO. 745 SE EXPIDIÓ AUTO NO. 030 DEL 21 DE FEBRERO DE 2023 APERTURA INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA Y AUTO PRUEBAS EN INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA NO. 147 DEL 10 MAY 2023

Actos De Corrupción Primer Semestre 2023 Dirección Distrital De Asuntos Disciplinarios			
No.	# PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	TRÁMITE DADO
8	653502023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE CONFORMÓ EXPEDIENTE NO. 745 SE EXPIDIÓ AUTO NO. 030 DEL 21 DE FEBRERO DE 2023 APERTURA INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA Y AUTO PRUEBAS EN INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA NO. 147 DEL 10 MAY 2023
9	997192023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN MEDIANTE RADICADO 2-2023-3212 DEL 06 DE MARZO DE 2023, SE LE INFORMA AL PETICIONARIO DEL TRASLADO DE LA PETICIÓN MEDIANTE RADICADO 2-2023-3231 DEL 07 DE MARZO DE 2023
10	1384442023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA.
11	1501412023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA.
12	1744542023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE CONFORMÓ EXPEDIENTE NO. 758 SE EXPIDIERON LOS AUTOS: AUTO QUE RESUELVE IMPEDIMENTO NO. 120 19 ABR 2023 AUTO APERTURA INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA NO. 15719 MAY 2023
13	1883112023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE DA TRASLADO POR COMPETENCIA A LA SECRETARÍA GENERAL POR EL SISTEMA BOGOTA TE ESCUCHA.
14	2111032023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA A LA DIRECCION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL POR EL SISTEMA BOGOTA TE ESCUCHA
15	2322102023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADÓ POR COMPETENCIA A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA
16	2396222023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA POR COMPETENCIA A LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA.
17	2445742023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA LA PETICIÓN A LA SECRETARIA DE GOBIERNO POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA
18	2581722023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA LA PETICIÓN A LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA
19	2871292023	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	SE TRASLADA LA PETICIÓN A LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO POR EL SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA

Fuente: Tabla tomada de la respuesta suministrada por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.

De acuerdo con lo anterior, se observó que las peticiones tipificadas como “denuncias por actos de corrupción”, se gestionaron dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, ya sea por respuesta definitiva o por traslado por competencia.

6.3. Estado de la petición por tipo de solución

Tipo de Solución	Definición*	Cantidad	Porcentaje	Promedio Tiempo de Respuesta y/o situación actual Promedio
Cancelado - Por no petición	Se registra este evento cuando se registre equivocadamente por la misma entidad una comunicación que no corresponde a una solicitud ciudadana.	3	0,44%	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.	46	6,70%	2,2
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.	5	0,73%	9,4
Cerrado - Sin recurso reposición	Cierre automático porque no se encontró registro alguno que diera respuesta a la solicitud de aclaración de la información para atender la petición	12	1,76%	51,8
Cerrado por vencimiento de términos	cuando se ha solicitado una aclaración y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado y estado siguiente.	38	5,58%	15,6
Solucionado - Por respuesta definitiva	Al generar el evento Respuesta Definitiva, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	222	32,64%	9,5
Solucionado - Por traslado	Al generar el evento Trasladar, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	327	48,08%	2
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	3	0,44%	12
En trámite - Por asignación	Al generar el evento asignar, el sistema genera este estado en la hoja de ruta de la petición, este	17	2,50%	6,1

Tipo de Solución	Definición*	Cantidad	Porcentaje	Promedio Tiempo de Respuesta y/o situación actual Promedio
	evento queda en el registro del usuario funcionando que debe atender la petición			
Registro - con preclasificación	Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.	6	0,88%	9,3
En trámite - Por asignar trasladar		1	0,14%	10
TOTAL		680	100%	12,1

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

* Definiciones tomadas de MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS y del MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf> https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

Del total de requerimientos recibidos, la SJD dio solución al 96.02% de las peticiones (653). Las restantes, correspondientes al 3.97% (27), al corte del presente informe se encuentran dentro de los términos, que vencen durante el mes de julio, encontrando: estado por aclarar- por solicitud de aclaración (3), en trámite por asignación (17); registro - con preclasificación (6) y en trámite - por asignar trasladar (1).

De las 653 con gestión al corte, presentaron el siguiente comportamiento de acuerdo con el tipo de solución:

- El 32.64% (222) fueron solucionadas por respuesta definitiva.
- El 48.08% (327) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.
- El 6,70% (46) fueron cerradas por no competencia.
- El 0.44% (3) fueron canceladas por no petición
- El 0.73% (5) fueron cerradas por respuesta consolidada
- El 1.76% (12) fueron cerradas sin recurso de reposición.
- El 5,58% (38) cerradas por vencimiento de términos

6.4. Análisis peticiones tipo de solución cierre por desistimiento

De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa, se expedieron ocho (8) actos administrativos mediante los cuales se declara el desistimiento tácito y archivo de la petición tal como se observa a continuación:

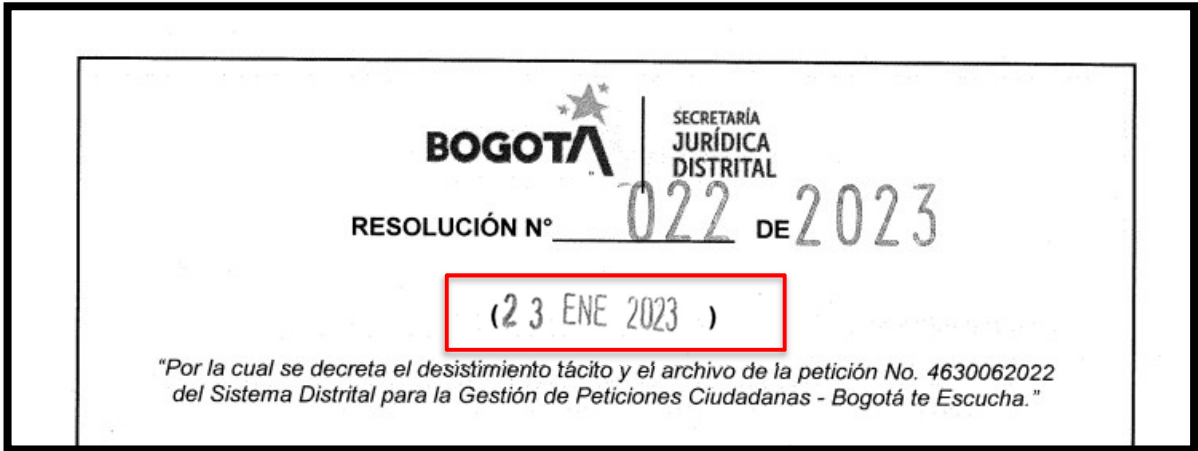
Número petición	Acto administrativo desistimiento tácito (Resolución)	Citación Notificación personal - SIGA	Termino (*)	Notificación por aviso	Fecha cargue Notificación Bogotá Te Escucha
1122012023	Resolución No. 216 del 03/04/2023	2-2023-5312 del 04/04/2023 Notificada personalmente el 11/04/2023	1	N/A	26/04/2023
1615342023	Resolución No. 264 del 03/05/2023	2-2023-7183 del 05/05/2023	2	2-2023-8499 del 19/05/2023	13/06/2023
1619402023	Resolución no. 265 del 03/05/2023	2-2023-7065 del 03/05/2023	0	2-2023-8500 del 19/05/2023	23/05/2023
287482023	Resolución No. 182 del 24/03/2023	2-2023-4486 del 24/03/2023 Notificada electrónicamente el 29/03/2023 mediante el 2-2023-4916	0	N/A	30/03/2023
4510692022	Resolución No. 041 del 02/02/2023	2-2023-2051 del 14/02/2023	8	2-2023-2516 del 22/02/2023	28/02/2023
4630062022	Resolución No. 022 del 23/01/2023	2-2023-2052 del 14/02/2023	16	2-2023-2512 de 22/02/2023	08/03/2023
4722862022	Resolución No. 053 del 08/02/2023	2-2023-2533 del 23/02/2023	11	2-2023-3056 del 02/03/2023	06/03/2023
947242023	Resolución No. 215 del 03/04/2023	2-2023-5313 del 04/04/2023	1	2-2023-6012 del 18/04/2023	18/04/2023

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

(*) Artículo 68 de la ley 1437 de 2011 establece que el envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

De acuerdo con lo anterior, se observa que en las peticiones identificadas con los números 4510692022, 4630062022 y 4722862022, la citación para realizar la notificación personal del acto administrativo se realizó por fuera del término de los cinco (5) días hábiles posteriores a la expedición del acto administrativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011.

A continuación, se muestra a manera de ejemplo la petición No. 4630062022, donde se evidencia la extemporaneidad en el envío de la citación:



Fuente: Resolución No. 022 de 2023



Fuente: Radicado SIGA 2-2023-2052

Es de precisar que al presentarse la extemporaneidad en la citación de notificación personal de las peticiones identificadas con los números 4510692022, 4630062022 y 4722862022, automáticamente hay retraso en el cierre de las peticiones en el sistema Bogotá te escucha toda vez que estas deben cerrarse dentro del mismo término de repuesta legal tal como lo establece el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá de noviembre 2020 (Versión 03), el cual establece lo siguiente "5.2. Generalidades del

Página 14 de 28

registro de peticiones Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta”.

6.5. Peticiones resueltas con gestión extemporánea

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, se evidenciaron cuatro (4) peticiones, en las cuales dos (2) (2073132023, 616822023), no cuentan con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (Consulta – 30 días; solicitud de acceso a la información -10 días y derecho de petición de interés particular – 15 días) y dos (2) peticiones (4800242022 y 2187272023) en las que se realizó traslado por competencia a otras entidades, sin tener en cuenta el término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (remisión dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito), tal como se observa a continuación:

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”.						Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).			Días de Extemporaneidad
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha de Finalización / cierre	Días Gestión	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha	Dependencia responsable de la respuesta	
2073132023	Solicitud de acceso a la información	2/05/2023	18/05/2023	13	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2023-8226	18/05/2023	Dirección Distrital de Inspección Vigilancia y Control	3
616822023	Derecho de petición de Interés particular	14/02/2023	8/03/2023	17	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2023-3242	8/03/2023	Subsecretaría Jurídica	2
4800242022	Derecho De Petición De Interés General	2/01/2023	12/01/2023	8	Solucionado - Por traslado	Sin radicado	Sin radicado	Oficina de TICS	3
2187272023	Derecho De petición De Interés General	10/05/2023	29/05/2023	15	Solucionado - Por traslado	2-2023-9147	29/05/2023	Dirección Distrital de Inspección Vigilancia y Control	7

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

En concordancia con lo descrito en el anterior cuadro, se puede observar que, al presentar extemporaneidad en los términos de respuesta, automáticamente hay retraso en el cierre de las peticiones en el sistema Bogotá te escucha, toda vez que estas deben cerrarse en el mismo término de repuesta legal tal como lo establece el manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá de noviembre 2020 (Versión 03), “5.2. Generalidades del registro de peticiones 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”

Frente a lo anterior esta Oficina insta a los funcionarios responsables, el cumplimiento de sus obligaciones con fundamento en la Ley 1952 de 2019 que contempla la obligación de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones de otras autoridades, en las siguientes disposiciones:

“Artículo 23. Garantía de la función pública. Con el fin de salvaguardar la moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficacia y eficiencia **que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o función, el sujeto disciplinable ejercerá los derechos, cumplirá los deberes, respetará las prohibiciones** y acatará el régimen de inhabilidades, incompatibles, impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las Leyes.”. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

... **Cumplir** y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la **Constitución**, (...), **las leyes**, los decretos, (...). (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:

8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento (...). (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Adicionalmente, se observa en el reporte que para la petición No. 4616802022, la Dirección de Gestión Corporativa, mediante memorando con fecha del 12/05/2023, manifestó a esta oficina que: “La respuesta fue gestionada mediante rad. 2-2023-1309 del 31 de enero 2023, sin embargo, de acuerdo con la fecha que arroja el Sistema de Bogotá te Escucha, el cierre de la petición debió realizarse a más tardar el 30 de enero de 2023, con lo cual se evidencia una gestión extemporánea.

Vale mencionar que se de acuerdo a lo informado por parte de la gestora del sistema en la Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica, la petición se encontraba en términos para dar respuesta en razón a que se inicialmente se había gestionado “Respuesta Parcial”, por lo que automáticamente el sistema duplicaba el tiempo para atender el requerimiento. Por lo tanto, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se solicitó una aclaración a la mesa de soporte funcional de la Secretaría General, en donde se informó que, al cambiar la tipología de la petición, en este caso a “Consulta” por parte de la Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica, después de haber gestionado la “Respuesta Parcial” el sistema no acogió la prórroga del término para dar respuesta. Por lo que si a futuro se requiere cambiar de tipología debe realizarse antes de gestionar la petición en el sistema.

Información base de datos proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, extraída del sistema “Bogotá te escucha”.					Información Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).			Días de Extemporaneidad	
Número Petición	Tipo Petición	Fecha Inicio Términos	Fecha de Finalización / cierre	Días Gestión	Tipo de solución	Nro. Radicado Oficio de Respuesta	Fecha		Dependencia responsable de la respuesta
4616802022 (**)	Consulta	19/12/2022	31/01/2023	31	Solucionado - Por respuesta definitiva	2-2023-1309	31/01/2023	Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica	1 – con observación teniendo en cuenta

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

De esta situación, la OCI recomienda socializar la directriz a todas las dependencias, para evitar que se presente nuevamente situación similar, entendiéndose que cuando se tramiten respuestas parciales se tenga en cuenta lo argumentado en el parágrafo 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”.

6.6. Estado de las Peticiones que quedaron pendientes a 31 de diciembre de 2022.

A continuación, se relacionan el estado actual de las veintiocho (28) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte a 31 de diciembre de 2022, y quedaron pendientes por resolver de acuerdo con el informe realizado por esta oficina, para el primer semestre de 2023.

No.	No de petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha de finalización	Días de gestión	Días de vencimiento
1	4505542022	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/12/2022	3/01/2023	7	0
2	4613382022	Solucionado - Por respuesta definitiva	16/12/2022	3/01/2022	13	0
3	4616802022	Solucionado - Por respuesta definitiva	19/12/2022	31/01/2023	31	1
4	4642192022	Solucionado - Por respuesta definitiva	20/12/2022	31/01/2023	30	0
5	4722862022	Cerrado - Sin recurso de reposición	28/12/2022	22/03/2023	59	0
6	4746072022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
7	4746152022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
8	4746182022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
9	4746222022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
10	4746482022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
11	4746512022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
12	4746552022	En trámite - Por respuesta preparada	27/12/2022	6/01/2023	9	0
13	4746582022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
14	4746632022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
15	4746702022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
16	4746792022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
17	4746862022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	6/01/2023	9	0
18	4752262022	Solucionado - Por respuesta definitiva	29/12/2022	3/01/2023	4	0
19	4758972022	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/12/2022	6/01/2023	8	0
20	4762662022	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/12/2022	6/01/2023	8	0
21	4763002022	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/12/2022	6/01/2023	8	0
22	4763322022	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/12/2022	6/01/2023	8	0
23	4763672022	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/12/2022	6/01/2023	8	0
24	4763822022	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/12/2022	6/01/2023	8	0
25	4763972022	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/12/2022	6/01/2023	8	0
26	4764152022	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/12/2022	6/01/2023	8	0
27	4767652022	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/12/2022	2/01/2023	5	0
28	4800242022	Solucionado - Por traslado	2/01/2023	12/01/2023	8	3

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

6.7. (*) Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan veintisiete (27) peticiones que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte 30 de junio de 2023, las cuales se observaron pendientes de respuesta, éstas serán verificadas en informe del primer semestre de 2024:

No.	No. de petición- Sistema Bogotá te escucha	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Estado de la petición; corte 30-06-2023
1	2845132023	Derecho de petición de interés general	21/06/2023	12/07/2023	Por aclarar - por solicitud aclaración
2	2837162023	Derecho de petición de interés particular	21/06/2023	12/07/2023	Por aclarar - por solicitud aclaración
3	2585022023	Solicitud de copia	1/06/2023	15/06/2023	Por aclarar - por solicitud aclaración (**)
4	2969512023	Derecho de petición de interés particular	30/06/2023	24/07/2023	En trámite - Por asignación
5	2963142023	Derecho de petición de interés particular	29/06/2023	21/07/2023	En trámite - Por asignación
6	2959312023	derecho de petición de interés particular	29/06/2023	21/07/2023	En trámite - Por asignación
7	2952882023	Consulta	29/06/2023	14/08/2023	En trámite - Por asignación
8	2952702023	Consulta	29/06/2023	14/08/2023	En trámite - Por asignación
9	2947842023	Solicitud de acceso a la información	30/06/2023	14/07/2023	En trámite - Por asignación
10	2927272023	Derecho de petición de interés particular	28/06/2023	19/07/2023	En trámite - Por asignación
11	2917312023	Derecho de petición de interés general	27/06/2023	18/07/2023	En trámite - Por asignación
12	2915662023	Derecho de petición de interés particular	29/06/2023	21/07/2023	En trámite - Por asignación
13	2908082023	Consulta	26/06/2023	9/08/2023	En trámite - Por asignación
14	2903422023	Consulta	26/06/2023	9/08/2023	En trámite - Por asignación
15	2857112023	Derecho de petición de interés particular	22/06/2023	13/07/2023	En trámite - Por asignación
16	2777232023	Derecho de petición de interés particular	15/06/2023	7/07/2023	En trámite - Por asignación
17	2750322023	Solicitud de copia	27/06/2023	11/07/2023	En trámite - Por asignación
18	2748452023	Derecho de petición de interés particular	14/06/2023	6/07/2023	En trámite - Por asignación
19	2601342023	Derecho de petición de interés particular	9/06/2023	4/07/2023	En trámite - Por asignación
20	2409962023	Consulta	24/05/2023	7/07/2023	En trámite - Por asignación
21	2879722023	Queja	22/06/2023	13/07/2023	Registro - con preclasificación
22	2853572023	Derecho de petición de interés particular	21/06/2023	12/07/2023	Registro - con preclasificación
23	2853532023	Derecho de petición de interés particular	21/06/2023	12/07/2023	Registro - con preclasificación

No.	No. de petición- Sistema Bogotá te escucha	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Estado de la petición; corte 30-06-2023
24	2849772023	Derecho de petición de interés particular	16/06/2023	10/07/2023	Registro - con preclasificación
25	2807892023	Derecho de petición de interés particular	16/06/2023	10/07/2023	Registro - con preclasificación
26	2746842023	Consulta	13/06/2023	27/07/2023	Registro - con preclasificación
27	2807962023	Derecho de petición de interés particular	16/06/2023	10/07/2023	En trámite por asignar - trasladar

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

(**) La petición se revisará en el próximo informe de enero de 2024, por corresponder a un estado: Por aclarar - por solicitud aclaración.

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

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

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

Así mismo, durante el primer semestre de la vigencia 2023 desde el proceso en mención se han llevado a cabo actividades tendientes a garantizar que se dé respuesta a las peticiones dentro de los términos de Ley, entre dichas actividades se destacan piezas comunicaciones en donde se recuerdan los términos de Ley para dar respuesta a las peticiones, seguimiento semanal de las peticiones próximas a vencerse remitido a los directores y gestores de Bogotá te Escucha, socialización a los directores de las dependencias del Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas remitido por la Secretaria General, se promovieron capacitaciones sobre el manejo del sistema Bogotá te Escucha que realiza la Secretaría General.

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

Canal Presencial

- SuperCADE – CAD módulos de servicio 29, 35 y 36.

- Punto de radicación Carrera 8 N° 10 - 65

Canal Electrónico

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

Canal Virtual

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

Canal Telefónico

- Línea 195 opción 1
- 3813000 Ext. 1742

8. Verificación cumplimiento Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al medio físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”

En el marco de la realización del presente informe, se procedió a verificar el cumplimiento de los requisitos consagrados en la NTC 6047 de 2013 con relación a la accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, en los puntos presenciales dispuestos para la atención a la ciudadanía.

En virtud de lo anterior, se procedió a realizar visita el día viernes 18 de agosto de 2023 en el Supercade CAD donde la Secretaría Jurídica Distrital tiene dispuestos tres módulos para la atención de la ciudadanía y la recepción de correspondencia; al respecto se recomienda la pertinencia de dar a conocer los resultados obtenidos a la Secretaría General, entre los cuales, se permite dar las siguientes recomendaciones:

- **Recepción / Vestíbulo:** Se recomienda adecuar los pictogramas de flujo que indiquen si es entrada o salida, tanto en la puerta de ingreso como en los pasillos, asimismo colocar la correspondiente señalización a los bucles magnéticos o sistemas de aumento de la audición dispuestos en los módulos de asignación de turnos; de igual forma se sugiere mejorar la señalización

con franjas táctiles guías, alertas de color y texturas diferentes a las del entorno donde se centraliza la información relevante para la ciudadanía.

- **Sala de espera:** Se sugiere la ubicación en las primeras filas cercanas a los módulos de atención de sillas de diferente color con la señalización correspondiente, para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, personas con niños en brazos y población vulnerable en general; de igual forma se recomienda la implementación de sistemas de audio que permitan que suministrar la información a la ciudadanía de manera auditiva y no solamente visual.
- **Baños accesibles:** Se recomienda tener en cuenta que en las cabinas de los baños accesibles deben existir todos los servicios como lavamanos, sanitario aparatos, entre otros; de igual forma, verificar los espacios libres a los lados del inodoro, ajustar el mecanismo de descarga, las barras auxiliares de apoyo las cuales deben estar a ambos lados del inodoro, así como también ajustar lo concerniente a los lavamanos, los cuales deben tener un espacio libre en la parte inferior, en aras de facilitar el acercamiento de personas en silla de ruedas y lo relacionado con los tiradores para ayudar a la apertura o cierre de las puertas de acceso a los baños accesibles.
- **Módulos de atención:** Se recomienda la implementación de sistemas de audio que permitan que suministrar la información a la ciudadanía de manera auditiva y no solamente visual; así como también la implementación de sistemas técnicos como bucles magnéticos para facilitar la audición de los ciudadanos con algún tipo de discapacidad auditiva; de igual forma, se sugiere verificar y ajustar lo relacionado con el espacio libre en las mesas de trabajo.

Los aspectos verificados, las evidencias fotográficas y los resultados se encuentran en el anexo denominado “*Lista de chequeo NTC 6047 de 2013*”, el cual hace parte del presente informe.

9. Seguimiento Plan de mejoramiento No 517 – aplicativo SMART

Actualmente, el proceso de atención a la ciudadanía tiene vigente el plan de mejoramiento No. 517 en el aplicativo SMART, dentro del cual se identifica ineffectividad en las acciones 1.4, 1.6 y 1.8 establecidas en el plan de mejoramiento

517, por lo que se procede a crear nuevo plan con el fin de mitigar de fondo las causas que dieron lugar a la no efectividad.

Con relación a la acción No. **1.4. Incumplimiento de los términos de Ley para resolver las distintas modalidades de peticiones.**

Actividad: Publicar mensualmente (octubre, noviembre y diciembre) a través del correo de la Dirección de Gestión Corporativa una pieza comunicacional relacionada con los términos de ley para atender oportunamente las diferentes tipologías de las PQRS.

Se identifica que con los controles no conllevan a la mitigación de la causa de la no conformidad, toda vez que de acuerdo a lo descrito en el numeral 6.5. *Peticiones resueltas con gestión extemporánea*, se pudo observar que de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, se evidenciaron dos (2) peticiones (2073132023, 616822023) que no cuentan con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (Consulta – 30 días; solicitud de acceso a la información -10 días y derecho de petición de interés particular – 15 días).

Respecto a la acción **1.6. 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:**

Actividad: Convocar a los gestores designados por las dependencias de la SJD a las capacitaciones funcionales del sistema Bogotá te escucha, atendiendo el cronograma establecido por la Secretaría General para el segundo semestre del 2022.

Se muestra que el control no conlleva a la mitigación de la causa de la no conformidad, toda vez que de acuerdo a lo descrito en el numeral 6.5. *Peticiones resueltas con gestión extemporánea*, se estableció que, al presentar extemporaneidad en los términos de respuesta, automáticamente hay retraso en el cierre de las peticiones en el sistema Bogotá te escucha, toda vez que estas deben cerrarse en el mismo término de repuesta legal tal como lo establece el manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá de noviembre 2020 (Versión 03), “5.2. *Generalidades del registro de peticiones 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*”

Frente a la acción **1.8. 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:**

Actividad: Elaborar y publicar a través del correo de la Dirección de Gestión Corporativa una pieza comunicacional de manera mensual (octubre, noviembre, diciembre) referente a los términos de traslado por competencia las PQRS.

Se evidencia que el control no conlleva a la mitigación de la causa la no conformidad, toda vez que de acuerdo a lo descrito en el *numeral 6.5. Peticiones resueltas con gestión extemporánea*, se pudo observar que de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, se observaron dos (2) peticiones (4800242022 y 2187272023) en las que se realizó traslado por competencia a otras entidades, sin tener en cuenta el término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (remisión dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito).

En este sentido, se recomienda realizar un análisis cuidadoso de los hechos generadores y las causas identificadas por esta oficina, como origen de las no conformidades asociadas a las acciones inefectivas.

Con base en lo anterior, se requiere formular la acción para el nuevo hallazgo, asegurando que las acciones formulada elimine las causas de la situación observada; establecer el indicador y la fórmula del indicador con el que se medirá el cumplimiento.

10. Conclusiones y Recomendaciones

-De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el primer semestre de 2023, la Secretaría Jurídica Distrital tramitó las peticiones recibidas en un 96.02% (653). Las restantes, correspondientes al 3.97% (27), al corte del presente informe se encuentran dentro de los términos, que vencen durante el mes de julio, encontrando: estado por aclarar- por solicitud de aclaración (3), en trámite por asignación (17); registro - con preclasificación (6) y en trámite - por asignar trasladar (1).

-Respecto a la notificación de los actos administrativos mediante los cuales se declara el desistimiento tácito y archivo de la petición, de acuerdo con la información

Página 24 de 28

verificada en el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGA, en las peticiones 4510692022, 4630062022 y 4722862022, la misma se realizó por fuera del término consagrado en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011, en consecuencia, se recomienda tener en cuenta el término establecido en la normatividad para surtir el trámite de la notificación personal, y así proceder a declarar el desistimiento tácito.

- Se observan dos (2) peticiones (2073132023, 616822023), que se solucionario de manera extemporánea, de conformidad con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Esto además 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 observó que dos (2) peticiones (4800242022 y 2187272023) fueron solucionadas por traslado, sin tener en cuenta los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. Se sugiere que las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía evalúen las causas que están originando el presunto incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad.

- Se recomienda que cuando se tramiten respuestas parciales se tenga en cuenta lo argumentado en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual refiere: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

- Se observó que la Secretaría Jurídica Distrital viene dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 197 de 2014, respecto a los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Con relación a la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 de 2013 se sugiere realizar los trámites pertinentes ante las entidades encargadas de la adecuación, mantenimiento y administración de las instalaciones del Supercade CAD a fin de

Página 25 de 28

realizar los ajustes correspondientes, tendientes a mejorar las condiciones de accesibilidad y señalización en los espacios físicos dispuestos para la atención presencial de la ciudadanía.

- Evaluada la efectividad del plan de mejoramiento 517, y teniendo en cuenta el hallazgo que lo generó, así como los resultados plasmado en el presente informe, se concluye que el plan y su ejecución ha sido inefectiva, en tanto, se continúan presentado incumplimiento de los términos de ley para el trámite de las correspondientes respuesta, por tanto se generará un nuevo evento de formulación de plan, desde el aplicativo SMART, una vez se publique el informe, con el propósito de que se realice un análisis cuidadoso de los hechos generadores de estas situaciones, asegurando que las acciones formuladas eliminen las causas, estableciendo el indicador y la fórmula del indicador con el que se medirá su cumplimiento.

Teniendo en cuenta esta situación, se recomienda al proceso de atención a la ciudadanía, revisar el riesgo de gestión asociado, toda vez, que se observa que el mismo, no se ha materializado, porque no contempla la extemporaneidad de estas respuestas, las cuales si pueden conllevar a impactos reputacionales para la entidad, y su no gestión, puede estar contribuyendo a que se presenten dichas situaciones de incumplimiento.

- Es parte complementaria de este informe, el resultado de revisión y análisis de las observaciones presentadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía. (Ver anexo 1).

Original firmado

OLGA MILENA CORZO ESTEPA

Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Diana Carolina Sarmiento Barrera / Cristhiam David Jiménez Vásquez

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

Anexo 1.

Respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa.	Análisis Oficina de Control Interno
<p>Por medio de correo electrónico con fecha del 01/09/2023, la Dirección de Gestión Corporativa, la Dra. Aura Janeth Malagón Orjuela manifestó lo siguiente:</p> <p>Cierre por Desistimiento Tácito <i>Vale mencionar que cuando una petición se encuentra incompleta, se solicita al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación que proceda a completar la información requerida en un término máximo de un (1) mes, si no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado el sistema de Bogotá te Escucha automáticamente genera el evento "Cierre por desistimiento", por lo tanto, no se puede generar el cierre de las peticiones con anterioridad.</i></p> <p><i>De otra parte, una vez validados los eventos en los cuales la citación para realizar la notificación personal del acto administrativo se realizó por fuera del término de los cinco (5) días hábiles posteriores a la expedición del acto administrativo (artículo 68 de la Ley 1437 de 2011), se puso en conocimiento del proceso de Notificaciones la mencionada observación y se han adelantado las acciones correspondientes para que no vuelva a ocurrir.</i></p>	<p>Revisada la respuesta aportada por la Dirección de Gestión Corporativa, es pertinente señalar que el equipo auditor comprende que en las peticiones no se puede generar el cierre con anterioridad a los términos establecidos por la normatividad, sin embargo, es de precisar que al presentarse la extemporaneidad en la citación de notificación personal de las peticiones identificadas con los números 4510692022, 4630062022 y 4722862022, automáticamente hay retraso en el cierre de las peticiones en el sistema Bogotá te escucha toda vez que estas deben cerrarse dentro del mismo término de repuesta legal tal como lo establece el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá de noviembre 2020 (Versión 03), el cual establece lo siguiente "5.2. Generalidades del registro de peticiones 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".</p> <p>Frente a la citación para realizar la notificación personal del acto administrativo se realizó por fuera del término de los cinco (5) días hábiles posteriores a la expedición del acto administrativo (artículo 68 de la Ley 1437 de 2011), se reitera la recomendación de tener en cuenta el término establecido en la normatividad para surtir el trámite de la notificación personal, y así proceder a declarar el desistimiento tácito, en la cual se implemente un sistema de alertas para evitar el vencimiento de términos para surtir la correspondiente notificación</p>
<p>Efectividad del plan de mejoramiento 517: <i>Con relación a las observaciones planteadas respecto de la no efectividad de las actividades 1.4, 1.6 y 1.8 contenidas en el Plan de Mejoramiento No. 517 de 2021 nos permitimos manifestar que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza un seguimiento preventivo a las dependencias que tienen a cargo respuestas pendientes de respuesta, por lo que su gestión extemporánea se encuentra en cabeza de los gestores del Sistema de Bogotá te Escucha de la entidad. Vale recordar que cada dependencia cuenta con un gestor encargado de ejecutar esta tarea al interior de los equipos de trabajo.</i></p>	<p>Con respecto a lo señalado por el proceso, se mantiene la calificación de ineffectividad del plan de mejoramiento 517, se recomienda, que se realice la evaluación de causas con los procesos o dependencias que en este periodo presentaron incumplimiento de términos, con le fin de que se evalúe la pertinencia de ejecutar acciones puntuales enfocadas a las debilidades que se identifiquen.</p>

Respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa.	Análisis Oficina de Control Interno
<p><i>Finalmente, con relación al riesgo de gestión, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se orienta y coordina la atención de las PQRS presentadas por la ciudadanía, la cual inicia con la recepción de las peticiones a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, seguido del análisis a efectos de determinar la competencia de las mismas y con ello proceder con su asignación a las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital o el traslado por competencia a las demás entidades distritales o del orden Nacional si a ello hubiere lugar, dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción, lo cual se ha venido garantizando, tal como se puede evidenciar en el siguiente enlace https://drive.google.com/drive/folders/1qrHrxZ5P9ci5YsvqY_uNOS03axDDW9vcc</i></p> <p><i>De acuerdo con lo anterior, los gestores designados por cada dependencia son las personas encargadas de hacer seguimiento a la proyección de la respuesta junto con el cargue y cierre oportuno en el sistema de Bogotá te Escucha, dicha acción se encuentra relacionada en las actividades No. 6 y 7 contenidas en el procedimiento 2311000-PR-014 Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía</i></p>	<p>Teniendo en cuenta lo manifestado por el proceso, se mantienen la observación relacionada con la gestión de riesgos, puesto que el trámite inoportuno puede traer para la entidad cualquier riesgo de impactos reputacionales (sanciones, entre otras).</p> <p>Revisada la caracterización del proceso se tiene el siguiente objetivo y alcance del proceso de atención a la ciudadanía, se comprende la etapa de respuesta y su oportunidad, además de lo indicado por el proceso en relación con el seguimiento que se realiza y que está contemplado en el procedimiento 2311000-PR-014 Orientar y coordinar la Gestión y Seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía.</p> <p>Por lo anterior, se recomienda realizar el análisis del proceso y los riesgos que como en este caso se están materializando y pueden traer consecuencias negativas para la gestión institucional y que conlleve a la generación de alertas preventivas que eviten que se configuren los incumplimientos observados, y que se contemplen los eventos que están enmarcados en el objetivo y alcance definidos para el proceso</p>
<p>Efectividad Plan de Mejoramiento No. 517 de 2021 <i>Con relación a las observaciones planteadas respecto de la no efectividad de las actividades 1.4, 1.6 y 1.8 contenidas en el Plan de Mejoramiento No. 517 de 2021 nos permitimos manifestar que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza un seguimiento preventivo a las dependencias que tienen a cargo respuestas pendientes de respuesta, por lo que su gestión extemporánea se encuentra en cabeza de los gestores del Sistema de Bogotá te Escucha de la entidad. Vale recordar que cada dependencia cuenta con un gestor encargado de ejecutar esta tarea al interior de los equipos de trabajo.</i></p>	<p>La OCI señala que la caracterización del proceso de atención a la ciudadanía con código 2311000-PO-17, responsable: Director(a) de Gestión Corporativa, establece en el objetivo la de Orientar y coordinar la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRS) y realizar la evaluación de los trámites y servicios de la entidad y en el alcance: Inicia con la recepción y asignación de los requerimientos ciudadanos por los diferentes medios de atención, continua con el seguimiento a la atención de los requerimientos y finaliza con la evaluación de la prestación del servicio.</p> <p>Por lo tanto, el proceso de atención a la ciudadana tiene la responsabilidad de realizar el seguimiento permanente, en especial previo con el fin de generar alertas oportunamente con el fin de evitar el vencimiento de términos en las peticiones.</p>