

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 MARINA LUZ ORTEGA MONTERO DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS VICTOR HERNANDO MURILLO HURTADO OFICINA ASESORA DE PLANEACION VICTOR HUGO QUINTERO MARIN OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES ANGELICA 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 SEGUNDO SEMESTRE 2024

Referenciado(s)

N/A

Respetado Doctor Moncayo:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2025 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de manera atenta remito el informe de seguimiento de Atención al Ciudadano sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al segundo semestre de 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”.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 7da2b624-5233-4ef1-8aa5-15bdf181b46f

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

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

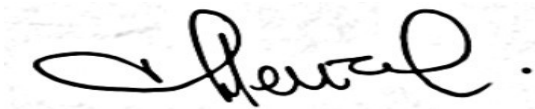
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

2311520-FT-018 Versión 03

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: 3

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., febrero de 2024

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”.

NORMA	OBJETO
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 (...)"
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	Derecho de petición / incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones.

NORMA	OBJETO
Distrital de Asuntos Disciplinarios	

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.	

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022
		(días)
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 se realizó con fundamento en la comunicación de respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa mediante memorando 3-2025-1571 del 14 de febrero de 2025, reporte generado en formato Excel extraído del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, de las PQRS ingresadas al Sistema durante el periodo julio 1 a diciembre 31 de 2024 y el memorando 3-2025-1383 de fecha 10/02/2025 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 3-2025-1571 del 14 de febrero de 2025, se observó que la Dirección de Gestión Corporativa reportó un total de 877 PQRS asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital para el segundo 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 segundo semestre 2024

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2024 a la Secretaría Jurídica Distrital, le fueron asignadas un total de 877 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	80	9,1%	7,1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	48	5,5%	3,8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	66	7,5%	4,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	572	65,2%	7,4
QUEJA	57	6,5%	4,3
RECLAMO	11	1,3%	1,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	26	3,0%	4,4
SOLICITUD DE COPIA	16	1,8%	5,3
SUGERENCIA	1	0,1%	1,0
Total general	877	100%	6,50

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 65.2%. Estos aumentaron con respecto al primer semestre de 2024 en ciento ochenta y uno (181), pasando de 391 a 572.
- En segundo lugar, se encuentran las consultas que representan el 9.1% del total de peticiones, presentando una disminución de veintiséis (26), pasando de 106 a 80.

- Los derechos de petición de interés general que representan al 7.5% del total de peticiones, presentando un aumento de quince (15) requerimientos, pasando de 51 a 66.
- Las quejas representan el 6.5%, estas aumentaron con respecto al primer semestre de 2024 en veintitrés (23), pasando de 34 a 57.
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 3%, estas aumentaron con respecto al primer semestre de 2024 en cuatro (4) peticiones, pasando de 22 a 26.
- Las denuncias por actos de corrupción corresponden a 5.5%, estas aumentaron con respecto al primer semestre de 2024 en ocho (8) pasando de 40 a 48.
- La solicitud de copia representa el 1.8%, estas aumentaron con respecto al primer semestre de 2024, en dos (2) pasando de 14 a 16.

Del total de agregados se observó un aumento de solicitudes de doscientos tres (203) solicitudes, pasando de 674 en el primer semestre a 877 en el segundo semestre de 2024. En el segundo semestre el tiempo promedio de respuesta fue de 6,50 días, los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

6.2 Análisis de las denuncias por posibles actos de corrupción

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

Durante el primer semestre de 2024 se recibieron cuarenta y ocho (48) 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 3-2025-1383 de fecha 10 de febrero de 2025 reportó la gestión, tal como se relaciona a continuación:

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

Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
3216312024	2/07/2024	23/07/2024	2/07/2024	3/07/2024	1	Solucionado - Por traslado	Desde la Secretaría Jurídica Distrital damos traslado a la presente petición No. 3216312024 para que se dé respuesta directamente al peticionario por sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3286972024	8/07/2024	29/07/2024	24/07/2024	24/07/2024	12	Cerrado por vencimiento de términos	Se realizó solicitud de aclaración y fue cerrado por desistimiento tácito por el sistema Bogotá te escucha	Se ha cerrado su petición de manera automática, porque a la fecha, no se encontró registro alguno que diera respuesta a la solicitud de ampliación o aclaración de la información para atender su petición. Por lo anterior, y teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015
3311432024	10/07/2024	31/07/2024	30/07/2024	30/07/2024	14	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se expidió Auto No. 149 de remisión por competencia a la Veeduría distrital del 30 de julio de 2024	Se dio respuesta definitiva dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3382232024	16/07/2024	5/08/2024	17/07/2024	18/07/2024	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
3429072024	18/07/2024	8/08/2024	18/07/2024	23/07/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a IDPYBA 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
3465732024	22/07/2024	12/08/2024	23/07/2024	13/08/2024	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a Transmilenio por el sistema Bogotá te escucha	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
3474352024	23/07/2024	13/08/2024	9/08/2024	9/08/2024	13	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se asignó por el sistema Bogotá te escucha a la Dirección Distrital De Inspección, Vigilancia y Control	Se dio respuesta definitiva dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3474362024	23/07/2024	13/08/2024	9/08/2024	9/08/2024	13	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se asignó por el sistema Bogotá te escucha a la Dirección Distrital De Inspección, Vigilancia y Control	El dio respuesta definitiva dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3627992024	2/08/2024	26/08/2024	8/08/2024	27/09/2024	4	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Superintendencia de Servicios Públicos por escrito y por web a UAEPS - Personería Veeduría - VANTY 2-2024-10766	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3652392024	5/08/2024	27/08/2024	5/08/2024	8/08/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaria de Gobierno por el sistema Bogotá te escucha	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
3757902024	14/08/2024	4/09/2024	16/08/2024	21/08/2024	3	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
3782052024	22/08/2024	11/09/2024	22/08/2024	26/08/2024	1	Cerrado - Por no competencia	Se realizó cierre por no competencia, verificado el sistema lo tenía asignado la UAESP	Se cerró por no competencia dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3782072024	15/08/2024	5/09/2024	16/08/2024	26/08/2024	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la UAESP 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
3851382024	22/08/2024	11/09/2024	22/08/2024	11/09/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se traslada a movilidad 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
3871262024	23/08/2024	12/09/2024	23/08/2024	26/08/2024	1	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
3897582024	2/09/2024	20/09/2024	2/09/2024	10/09/2024	1	Cerrado - Por no competencia	Se cierra por no competencia, dado que lo tenía asignado el IDT y el Concejo	Se cerró por no competencia dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4066082024	10/09/2024	30/09/2024	10/09/2024	18/09/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la UAESP 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
4090162024	10/09/2024	30/09/2024	10/09/2024	30/09/2024	1	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
4192722024	18/09/2024	8/10/2024	30/09/2024	30/09/2024	9	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se expidió auto inhibitorio No. 125 del 05-07-2024	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4246252024	23/09/2024	11/10/2024	20/09/2024	23/09/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por el sistema Bogotá te escucha a la Secretaria de Integración Social	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4333582024	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	21/10/2024	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaria de Gobierno y a la Secretaria de Seguridad y Convivencia 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
4410522024	2/10/2024	23/10/2024	21/10/2024	21/10/2024	13	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se dio respuesta mediante radicado 2-2024-14923	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4553672024	8/10/2024	29/10/2024	29/10/2024	29/10/2024	15	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó el expediente No. 881, posteriormente se expidió auto de incorporación No.	Se dio respuesta 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
							203 del 29 de octubre de 2024, el cual ordeno la acumulación del expediente 881 a las diligencias identificadas con radicado 879	artículo 19 de la ley 1755 de 2015
4576812024	11/10/2024	1/11/2024	11/10/2024	6/11/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaría de Gobierno y a la Secretaría de Seguridad y Convivencia 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
4587052024	11/10/2024	1/11/2024	29/10/2024	29/10/2024	12	Cerrado por vencimiento de términos	Se realizó solicitud de aclaración y fue cerrado por desistimiento tácito por el sistema Bogotá te escucha	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
4609082024	15/10/2024	5/11/2024	15/10/2024	6/11/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaría Distrital de Hacienda 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
4617892024	15/10/2024	5/11/2024	22/10/2024	22/10/2024	6	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se dio respuesta por el sistema Bogotá te escucha, informando que, haciendo un seguimiento a la petición, se encontró que también fue allegada mediante No. 4618472024 por el sistema y la entidad competente ya conoce la situación planteada. En consecuencia, la unidad administrativa especial de Catastro Distrital (subgerencia de información física y jurídica Catastro), continuará con el trámite y le emitirá la respuesta correspondiente dentro de los términos establecidos.	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
4618472024	15/10/2024	5/11/2024	15/10/2024	25/10/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a Catastro 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
4720702024	22/10/2024	13/11/2024	22/10/2024	30/10/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaría de Gobierno y a la Secretaría de Seguridad y Convivencia 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
4807792024	28/10/2024	19/11/2024	29/10/2024	20/11/2024	2	Cerrado - Por no competencia	se asigna a la Dirección de IVC	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4908162024	1/11/2024	25/11/2024	1/11/2024	25/11/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaría de Gobierno y a la Secretaría de Seguridad y Convivencia 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
5143162024	19/11/2024	9/12/2024	18/11/2024	5/12/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a Codensa 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
5221492024	22/11/2024	12/12/2024	25/11/2024	13/12/2024	2	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaría de Gobierno y a la Secretaría de Seguridad y Convivencia 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
5353242024	2/12/2024	20/12/2024	2/12/2024	23/12/2024	1	Solucionado - Por traslado	Se traslada por competencia a la Secretaría de Gobierno y a la Secretaría de Seguridad y Convivencia 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

Número petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Tipo de Solución	Gestión Realizada	Observaciones
5390332024	3/12/2024	23/12/2024	5/12/2024	17/12/2024	3	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por el sistema Bogotá te escucha a la Secretaría de Gobierno y a la Secretaría de Seguridad y Convivencia	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5391572024	3/12/2024	23/12/2024	5/12/2024	5/12/2024	3	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se trasladó a la Secretaría de Seguridad y Convivencia por el sistema Distrital Bogotá te escucha	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
5490542024	9/12/2024	30/12/2024	9/12/2024		1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por el sistema Bogotá te escucha a la Secretaría de Gobierno	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5566532024	13/12/2024	7/01/2025	13/12/2024	13/12/2024	1	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se trasladó a ENEL CODENSA	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5566582024	13/12/2024	7/01/2025	13/12/2024	13/12/2024	1	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se trasladó a ENEL CODENSA	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5567162024	13/12/2024	7/01/2025	13/12/2024	13/12/2024	1	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se trasladó a ENEL CODENSA	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5567172024	17/12/2024	9/01/2025	17/12/2024		1	Cerrado - Por no competencia	Se realiza cierre por no competencia tenido en cuenta que ya está asignado a la UAEPS - se asignó a la Dirección de Política Jurídica 19-12-2024	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5608582024	16/12/2024	8/01/2025	17/12/2024	26/12/2024	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaria Distrital de Gobierno	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5643902024	18/12/2024	10/01/2025	17/12/2024		1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por el sistema Bogotá te escucha a la Secretaria de Gobierno	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
								artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5653582024	19/12/2024	13/01/2025			8	Cerrado por desistimiento tácito	Solicitud ampliación de 19-12-2024 cerrada por desistimiento tácito 19-01-2025	Se realizó la declaración del desistimiento tácito con la Resolución 056 del 31 de enero del 2025, dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5675052024	20/12/2024	14/01/2025	19/12/2024		1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por el sistema Bogotá te escucha a la Secretaria de Gobierno	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5715102024	23/12/2024	15/01/2025	30/12/2024		5	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por el sistema Bogotá te escucha a la Secretaria de Gobierno y a la Personería Bogotá	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5738902024	26/12/2024	17/01/2025	30/12/2024	30/12/2024	3	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por el sistema Bogotá te escucha a la Secretaria de Gobierno	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5745702024	26/12/2024	17/01/2025	30/12/2024		3	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por el sistema Bogotá te escucha a la Secretaria de Gobierno	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.

De acuerdo con la información proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, basada en los registros del sistema “Bogotá te escucha”, durante el segundo semestre de 2024 se reportaron 48 denuncias por actos de corrupción. Del total, 30 fueron trasladadas por competencia, 11 recibieron respuesta definitiva, 2 fueron cerradas por vencimiento de términos, 1 por desistimiento tácito y 4 por falta de competencia.

6.3 Estado de la petición por tipo de solución

Tabla No. 3 – Peticiones por tipo de solución, segundo 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.	24	2,7	1,0
Cerrado - Por no competencia	Cierre generado al determinar que la entidad no tiene competencia y la petición se encuentra asignada a la entidad competente.	40	4,6	2,0
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.	5	0,6	14,6
Cerrado - Sin recurso de reposición	Se presenta cuando el ciudadano no interpone recurso de reposición.	3	0,3	70,3
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.	16	1,8	11,6
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.	4	0,5	6,5
Por aclarar - por solicitud aclaración	Petición pendiente por respuesta de aclaración por parte del peticionario	2	0,2	7,0
Registro con preclasificación	Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.	1	0,1	6,0
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).	386	44,0	10,7
Solucionado - Por traslado	Al generar el evento Trasladar, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	390	44,5	2,1
En trámite - Por respuesta parcial	Al generar el evento Respuesta Parcial, el sistema genera este estado.	1	0,1	17,0
En trámite por asignar - trasladar	Al generar el evento Trasladar, 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	1	0,1	8,0
Notificado - Para recurso de reposición	Se presenta cuando el ciudadano interpone recurso de reposición	2	0,2	39,0
Por ampliar - por solicitud ampliación	Al generar el evento Solicitud de ampliación, el sistema genera este estado para la bandeja de entrada del peticionario y en la hoja de ruta de la petición.	2	0,2	19,0
Total General		877	100%	15.3promedio

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/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

Del total de requerimientos recibidos, la SJD dio solución al 100% de las peticiones (877). Se observó el siguiente comportamiento de acuerdo con el tipo de solución:

- El 44.5% (390) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.

- El 44% (386) fueron solucionadas por respuesta definitiva.
- El 4.6% (40) Cerrado - Por no competencia
- El 2.7% (24) Cancelado - Por no petición.

Es pertinente mencionar que, en este análisis, se encuentran incluidas siete (21) peticiones que presentaron fecha de inicio de términos, durante el primer semestre de 2024, y fueron resueltas durante el segundo semestre de 2024, las cuales se analizan a continuación:

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

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
2851192024	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	4/06/2024	18/07/2024	11/07/2024	11/07/2024	26	0
2944342024	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	25/06/2024	8/08/2024	18/07/2024	18/07/2024	17	0
2961652024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	20/06/2024	11/07/2024	8/07/2024	24/07/2024	12	0
3005762024	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	14/06/2024	29/07/2024	3/07/2024	3/07/2024	13	0
3057352024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Cerrado - Sin recurso de reposición	24/06/2024	17/07/2024	5/10/2024	5/10/2024	71	56
3062522024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por traslado	19/06/2024	10/07/2024	5/07/2024	11/07/2024	12	0
3065502024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	19/06/2024	10/07/2024	8/07/2024	8/07/2024	13	0

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3065962024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Cerrado - Por no competencia	25/06/2024	17/07/2024	5/07/2024	12/08/2024	8	0
3105802024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	21/06/2024	12/07/2024	9/07/2024	9/07/2024	12	0
3132982024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solucionado - Por respuesta definitiva	25/06/2024	17/07/2024	12/07/2024	12/07/2024	13	0
3152192024	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/06/2024	9/08/2024	5/07/2024	5/07/2024	7	0
3160182024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/06/2024	18/07/2024	9/07/2024	9/07/2024	9	0
3169132024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por traslado	3/07/2024	24/07/2024	19/07/2024	19/07/2024	13	0
3183442024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por traslado	28/06/2024	22/07/2024	2/07/2024	2/07/2024	2	0
3190252024	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	28/06/2024	13/08/2024	10/07/2024	10/07/2024	8	0
3206322024	CONSULTA	Solucionado - Por respuesta definitiva	2/07/2024	14/08/2024	5/07/2024	5/07/2024	4	0
3206922024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Cerrado por vencimiento de términos	2/07/2024	23/07/2024	16/07/2024	16/07/2024	10	0

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3211452024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por traslado	2/07/2024	23/07/2024	3/07/2024	31/07/2024	2	0
3212482024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/06/2024	18/07/2024	9/07/2024	9/07/2024	9	0
3216312024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solucionado - Por traslado	2/07/2024	23/07/2024	2/07/2024	3/07/2024	1	0
3216662024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solucionado - Por traslado	2/07/2024	23/07/2024	2/07/2024	6/07/2024	1	0

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

Tras la revisión de las peticiones analizadas, se encontró lo siguiente:

- Doce (12) peticiones fueron resueltas de manera definitiva, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- Una (1) petición (No. 3065962024) fue cerrada por no competencia, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.
- Una (1) petición (No. 3057352024) fue cerrada sin recurso de reposición, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo con la Resolución 386 del 13 de agosto de 2024.
- Una (1) petición (No. 3206922024) fue cerrada por vencimiento de términos, según lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.
- Seis (6) peticiones fueron solucionadas por traslado, en cumplimiento de lo dispuesto en 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 primer semestre y gestionadas en el período de análisis):

Estado – Solucionado por Traslado

De acuerdo con la base de datos extraída del Sistema Bogotá te Escucha, se observó que durante el II semestre de 2024, veintitrés (23) 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 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*”. Sin embargo, al realizar revisión a cada una petición, se observó:

Tabla No. 5 – Peticiones en estado solucionado por traslado con gestión extemporánea durante el II 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
3062522024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	19/06/2024	2-2024-8845	5/07/2024	12	11/07/2024	12	El oficio de traslado (2-2024-8845) a la Secretaría Distrital de Gobierno 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, tuvo en cuenta dicho plazo. (05/07/2024).
3169132024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	3/07/2024	2-2024-9612	19/07/2024	13	19/07/2024	13	El oficio de traslado (2-2024-9612) a la Superintendencia de la Economía Solidaria 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, tuvo en cuenta dicho plazo. (19/07/2024).

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
3229962024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2/07/2024	2-2024-8839	8/07/2024	7	8/07/2024	7	El oficio de traslado (2-2024-8839) a Codensa 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, tuvo en cuenta dicho plazo. (8/07/2024).
3356952024	DERECHO DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	16/07/2024	2-2024-9610	22/07/2024	6	19/07/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-9610) a Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaria Distrital de Salud, 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, tuvo en cuenta dicho plazo. (19/07/2024).
3443642024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	22/07/2024	2-2024-10249	29/07/2024	6	29/07/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-10249) a la Dirección de Impuestos 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, tuvo en cuenta dicho plazo. (29/07/2024).
3444872024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	19/07/2024	2-2024-9973	1/08/2024	10	12/09/2024	10	El oficio de traslado (2-2024-9973) a la Secretarías Distritales de Salud, Educación y Cultura, 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, tuvo en cuenta dicho plazo. (01/08/2024).

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
3545762024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	26/07/2024	2-2024-10874	14/08/2024	12	14/08/2024	12	El oficio de traslado (2-2024-10874) a la Fiscalía General de la Nación, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (14/08/2024).
3607642024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	31/07/2024	2-2024-10815	9/08/2024	6	30/08/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-10815) a la Secretaría Distrital de Planeación, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (9/08/2024).
3608032024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	1/08/2024	2-2024-10776	14/08/2024	9	15/08/2024	9	El oficio de traslado (2-2024-10776) a la Secretaria de Gobierno, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (14/08/2024).
3643242024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	2/08/2024	2-2024-11056	14/08/2024	7	29/08/2024	7	El oficio de traslado (2-2024-11056) a la Secretaria de Planeación, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (14/08/2024).

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
3969662024	QUEJA	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	19/09/2024		4/10/2024	13	28/10/2024	13	Se trasladó a la Secretaria de Planeación, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (04/10/2024).
3981352024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	4/09/2024	2-2024-13204	20/09/2024	15	26/09/2024	15	El oficio de traslado (2-2024-13204) a la Secretaria Distrital de Hacienda, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (20/09/2024).
4053952024	CONSULTA	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	9/09/2024	2-2024-13242	18/09/2024	7	29/10/2024	7	El oficio de traslado (2-2024-13242) a la Secretaria General, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (18/09/2024).
4186912024	CONSULTA	DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	17/09/2024	2-2024-13653	24/09/2024	6	17/10/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-13653) a VANTI S.A., se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (24/09/2024).

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
4267952024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	26/09/2024	2-2024-14194	4/10/2024	9	17/10/2024	9	El oficio de traslado (2-2024-14194) a la Secretaria Distrital de Hacienda de Bogotá, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (04/10/2024).
4301912024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	27/09/2024	2-2024-14128	4/10/2024	8	4/10/2024	8	El oficio de traslado (2-2024-14128) a la Defensoría del Pueblo, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (04/10/2024).
4367402024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	30/09/2024		21/10/2024	15	15/11/2024	15	Se trasladó al Concejo de Bogotá D.C., se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (21/10/2024).
4396772024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	1/10/2024	2-2024-15132	22/10/2024	15	6/11/2024	15	El oficio de traslado (2-2024-15132) al Servicios de Salud del Distrito Capital, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (22/10/2024).
4471172024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	7/10/2024	2-2024-14619	15/10/2024	6	12/11/2024	6	El oficio de traslado (2-2024-14619) a la Secretaria de Educación, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (15/10/2024).

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
4780502024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	23/10/2024	2-2024-15887	1/11/2024	7	6/11/2024	7	El oficio de traslado (2-2024-15887) a la Secretaría Distrital de Salud, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha tuvo en cuenta dicho plazo. (01/11/2024).
4935922024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	5/11/2024	Traslado por BTE	19/11/2024	10	1/12/2024	10	Se trasladó a la Secretaria del Hábitat, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha tuvo en cuenta dicho plazo. (19/11/2024).
5340452024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	3/12/2024	2-2024-18268	13/12/2024	11	13/12/2024	11	El oficio de traslado (2-2024-18268) a la Arquidiócesis de Bogotá, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha tuvo en cuenta dicho plazo. (13/12/2024).
5530662024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	11/12/2024	2-2024-18510	20/12/2024	8		8	El oficio de traslado (2-2024-18510) a la Fiscalía General de la Nación Seccional Bogotá, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al petionario por el Sistema Bogotá te Escucha tuvo en cuenta dicho plazo. (20/12/2024).

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

Tipo petición – Derecho de Petición

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, se evidenciaron dos (2) peticiones (2) (3540852024, 3977552024), que superaron 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).

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha inicio términos	Fecha de vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Observaciones OCI
3540852024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DE INSPECCION Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	26/07/2024	16/08/2024	20/08/2024	16	La petición fue presentada fuera del término establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
3977552024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DE DEFENSA JUDICIAL Y DAÑO ANTIJURIDICO	2/09/2024	20/09/2024	7/10/2024	17	La petición fue presentada fuera del término establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

6.5 Análisis peticiones tipo de solución cerrado por vencimiento de términos, Notificado - Para recurso de reposición 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, veintiuno (21) peticiones presentaron los siguientes estados de petición: cerrado por vencimiento de términos (16), Notificado para recurso de reposición (2), cerrado sin recurso de reposición (3), 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 (16) 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 tres (3) peticiones en estado cerrado sin recurso de reposición, se evidenció que:

- Se expidió la Resolución 386 del 13/08/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 3057352024.
- Se expidió la Resolución 385 del 13/08/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 3347432024.
- Se expidió la Resolución 456 del 27/09/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 3634852024.

En relación con las dos (2) peticiones en estado Notificado para recurso de reposición, se evidenció que:

- Se expidió la Resolución 544 del 04/12/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 4728412024.
- Se expidió la Resolución 572 del 20/12/2024 en donde declaró el desistimiento y archivo de la petición 5143832024.

6.6 Manejo del sistema Bogotá te Escucha

La gestión extemporánea observada en las peticiones Tipo petición – Derecho de Petición, 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”.

Número Petición	Tipo Petición	Dependencia responsable de la respuesta	Fecha inicio términos	Fecha de vencimiento	Fecha cierre	Observaciones OCI
4315342024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DIRECCION DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURIDICO	26/09/2024	17/10/2024	22/10/2024	La petición fue presentada dentro del término establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, la notificación al peticionario a través del Sistema Bogotá te Escucha no consideró dicho plazo. (22/10/2024). Adicionalmente, se evidencia un manejo inadecuado del sistema.

Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan ocho (8) petición que ingresaron al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte 31 de diciembre de 2024, las cuales quedaron pendientes de respuesta, éstas serán verificadas en informe del primer semestre de 2025:

Tabla No. 7 – Peticiones pendientes en términos I Sem 2025

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
5453712024	13/12/2024	8/01/2025	26	12	2/01/2025	En trámite - Por asignación
5602712024	16/12/2024	8/01/2025	24	12	2/01/2025	En trámite - Por asignación
5653582024	19/12/2024	13/01/2025	25	12	18/01/2025	Por ampliar - por solicitud ampliación
5659692024	19/12/2024	13/01/2025	26	12	7/01/2025	Por aclarar - por solicitud aclaración
5716132024	23/12/2024	15/01/2025	24	12	9/01/2025	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
5717232024	31/12/2024	21/01/2025	22	12	16/01/2025	En trámite - Por asignación
5760382024	31/12/2024	21/01/2025	22	12	16/01/2025	En trámite - Por asignación
5800662024	31/12/2024	23/01/2025	24	12	20/01/2025	En trámite - Por asignación

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

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

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

Durante el segundo semestre de 2024, se implementó un proceso de análisis y clasificación de las PQRS recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha. Cada petición fue sometida a un análisis detallado para determinar su competencia, permitiendo su asignación oportuna a las dependientes de la Secretaría Jurídica Distrital o el traslado a otras entidades cuando la naturaleza del asunto lo exigió. Se efectuó un seguimiento semanal de aquellas solicitudes con vencimientos próximos, garantizando la respuesta dentro de los plazos estipulados por la normativa vigente.

Además, se publicaron tres piezas comunicacionales dirigidas a la ciudadanía, cuyo objetivo fue informar sobre el mecanismo de seguimiento de sus peticiones, los canales de denuncia y el cambio del correo institucional en las redes sociales de la entidad. Asimismo, se difundió una pieza adicional destinada a funcionarios y contratistas, invitándolos a consultar el Manual de Servicio a la Ciudadanía, en el que se detallan los protocolos de atención en los diferentes canales de servicio.

Finalmente, durante el segundo semestre, se socializó a los directores de las dependencias las novedades reportadas en el Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas remitido por la Secretaría General.

Adicionalmente, 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/registroPetición/>

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 lunes 24 de agosto de 2025 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 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.

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.

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 100%, Fecha de inicio 20-06-2024 y fecha de finalización 30-09-2024, el presente plan de mejoramiento se valora como efectivo. De acuerdo con lo analizado, se evidenció que la ejecución de la actividad programada aporta a la mejora continua del proceso. Se recomienda dar continuidad a las medidas implementadas. Se procederá a su respectivo cierre.

9 Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el segundo semestre de 2024, la Secretaría Jurídica Distrital dio solución al 100% de las peticiones (877).

De las veintiún (21) peticiones que quedaron pendientes del I semestre de 2024, se observó que doce (12) fueron solucionadas por respuesta definitiva, en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Así mismo. Se evidenció que una (1) peticiones fueron cerradas por vencimiento de términos, de acuerdo con lo definido en el artículo 17 de la ley mencionada, una (1) petición Cerrado - Sin recurso de reposición, una (1) petición Cerrado - por no competencia y seis (6) petición por traslado

En relación con el traslado por competencia que establece el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se concluyó que en veintitrés (23) casos, el oficio de traslado por competencia, se realizó fuera del término mencionado.

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 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.” (subrayado fuera de texto).

Así mismo, 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, se sugiere que la información registrada en el sistema sea 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.
- En relación con la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 de 2013, se recomienda gestionar los trámites pertinentes ante las entidades responsables de la adecuación, mantenimiento y administración de las instalaciones del SuperCADE CAD. Esto con el fin de implementar los ajustes necesarios para mejorar las condiciones de accesibilidad y señalización en los espacios físicos destinados a la atención presencial de la ciudadanía.
- Se verificó el cumplimiento total del Plan de Mejoramiento No. 929, evidenciando la implementación efectiva de las acciones. En consecuencia, se procederá con su cierre, conforme a los lineamientos establecidos.

Original Firmado
OLGA MILENA CORZO ESTEPA
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Víctor Murillo Hurtado - Profesional Especializado
Oscar Francisco Celis Bernal – Profesional Universitario
Revisó/ Aprobó: Olga Milena Corzo Estepa – Jefe Oficina de Control Interno