

REGISTRO PÚBLICO
INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
ENERO DE 2018

Resumen - Solicitudes de información	Total
Número de solicitudes recibidas:	7
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	1
Tiempo promedio de respuesta (días):	6,33
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	0

PETICION	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACION	TIEMPO RESPUESTA (Días hábiles)	ESTADO PETICION	IDIOMA/LENGUA (Respuesta)	SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD	SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
160462018	Dirección de Contratación	SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL PARA REALIZAR TRAMITES DE CONO PENSIONAL CON COLPENSIONES	21/12/2017	04/01/2018	9	SOLUCIONADO - POR TRASLADO	ESPAÑOL	SÍ	NINGUNA
902018	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	SOLICITUD DE INFORMACION	03/01/2018	19/01/2018	1	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA
13802018	Dirección de Talento Humano	DECRETO 1899 DEL 2017, POR EL CUAL SE ESTABLECEN LAS DIRECTRICES PARA EL DESARROLLO DEL CENSO NACIONAL DE POBLACION Y DE VIVIENDA 2018, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.	26/01/2018	31/01/2018	4	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA
51662018	Subdirección de Servicios Administrativos	CORDIALMENTE LES SOLICITO ME PODRIAN FACILITAR EL ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA ALCALDIA DISTRICTAL, ES DECIR LA ESTRUCTURA ORGANICA ACTUALIZADA CON TODAS LAS DEPENDENCIAS EN ORDEN GERARQUICO, PUEDE SER EL LINK PARA VERLO DESDE LA PAGINA, EN INTERNET HAY VARIOS PERO NO SE SI ESTAN ACTUALIZADAS GRACIAS. MI CORREO ES [PROTECCIÓN DE DATOS]. POSDATA: ESTE MEDIO ES MUY COMPLEJO PARA ESCRIBIR, MEJORENLO	12/01/2018	18/01/2018	5	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA
2937022017	Dirección de Talento Humano	SOLICITUD DE INFORMACION DE CONVENIOS CON [PROTECCIÓN DE DATOS] VIGENCIA DE LOS AÑOS 2000-2007	05/01/2018	18/01/2018	9	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA

PETICION	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACION	TIEMPO RESPUESTA (Días hábiles)	ESTADO PETICION	IDIOMA/LENGUA (Respuesta)	SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD	SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
2950032017	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	cordial saludo. soy funcionario de la Secretaria Distrital de Hacienda - Dirección de Impuestos y mi rol esta vinculado al desarrollo de mejores servicios ciudadanos relacionados con PQRS. Quisiera que por favor me enviaran el modelo de negocio de este servicio.	26/12/2017	12/01/2018	12	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA
2971862017	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	BUENAS TARDES, EL PRESENTE ESCRITO ESTA ENCAMINADO PARA QUE SE ANALICE Y MODIFIQUE LA SITUACION QUE DESCRIBIRE RESPECTO A LA PLATAFORMA QUE EXISTE PARA REGISTRAR LAS PQRS EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS, EN EL SENTIDO QUE A MI COMO USUARIO AL QUERER VER QUE REGISTROS PASADOS TENGO EN EL SISTEMA, NO ME ES POSIBLE VERLOS DE MANERA POR EJEMPLO CRONOLOGICA NI EN UN LISTADO EN LA MISMA PLATAFORMA, QUIZAS USTEDES DIRAN QUE YO SI INGRESO LOS NUMEROS DE LOS RADICADOS QUE EN SU MOMENTO ME DIERON AL REGISTRAR LAS PQRS, SI PODRE VER LOS REGISTROS, PERO SUPONGAMOS QUE NO TENGA LOS NUMEROS DE ESOS REGISTROS, COMO INGRESO A VERLOS? AL DAR LINK AL VINCULO O PESTAÑA DE HISTORICOS, ME REDIRECCION A LA PLATAFORMA ANTIGUA DE REGISTROS DE PQRS, PERO ALLI ENTONCES SURGE QUE DEBERE INGRESAR CON EL USUARIO Y CLAVE DE ESE ENTONCES E IGUAL NO PODRE VER LOS ULTIMOS INGRESOS DE PQRS HECHOS POR MI E IMAGINO ELLO LE OCURRIRA A LOS DEMAS USUARIOS, QUE DE NO ACORDARSE O TENER LOS DICHOS NUMEROS DE RADICADOS A LA MANO, NO PODRA VER LOS MISMOS AL INGRESAR A LA PLATAFORMA, DEBERA UNO PONERSE EN LA TAREA DE BUSCARLOS EN DONDE LOS HAYA ESCRITO, O BUSCAR EN EL CORREO E-MAIL A VER QUE NUMERO ENCUENTRA ENTRE LO REMITIDO POR LAS ENTIDADES QUE ABORDAN LAS PQRS, PERO ELLO DEBERIA OMITIRSE YA CON SOLO EL HECHO DE AUTENTICARSE CON USUARIO Y CLAVE DE INGRESO A LA PLATAFORMA, LES INVITO PUES A QUE REALICEN EL EJERCICIO, DE CREAR UN USUARIO, REGISTRAR UNA PQRS E INTENTAR LUEGO INGRESAR A LA PLATAFORMA SIN EL NUMERO DE RADICADO Y VER COMO Y POR DONDE LOGRAN VER LA PQRS REGISTRADA EN SU PERFIL Y MENU DE USUARIO SIN UTILIZAR NUNCA EL NUMERO DE RADICADO QUE LES APARECIO AL TERMINAR ESE PROCESO INICIAL DE REGISTRO, SERA PUES UNA TORTURA, PERIPLU U ODISEA HALLAR COMO VER LA PQR SIN UTILIZAR EL NUMERO DE RADICADO Y MENOS FACIL VER OTROS RADICADOS ANTERIORES DE YA HABERLOS HECHOS SIN TENER ESOS NUMEROS ENTREGADOS AL MOMENTO DEL REGISTRO INCIAL. POR ELLO CONSIDERO QUE LA PLATAFORMA Y SUS DISEÑADORES Y/O PROFESIONALES DE MANTENIMIEMTO DEBERIAN ENTRAR A CORREGIR ELLO. MUCHAS GRACIAS.	28/12/2017	09/01/2018	7	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA

DETALLE DEL EVENTO 160462018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
160462018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL PARA REALIZAR TRAMITES DE CONO PENSIONAL CON COLPENSIONES	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	SECRETARIA GENERAL	5200 Dirección de Talento Humano

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO



Bloqueado por la Secretaría General

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2018-01-26	2018-01-25 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	2018-01-26 02:24 PM	2018-01-31 07:22 AM	2018-02-13 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	SOLUCIONADO - POR TRASLADO	Atención	Asignar
Comentario			
Tema	Subtema	Unificar Respuesta	
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISIONAL	Atención de Solicitudes Ciudadanas		
Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	
1	2-2018-1520	2018-01-29	

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

- 2-2018-1520_1.pdf

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- 2-2018-1520_1.pdf

Entidades

SECRETARIA DE GOBIERNO

Entidad que Unifica

Cancelar



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

Rad. No.: 2-2018-1520
Fecha: 29/01/2018 15:36:11
Destino: SECRETARÍA DISTRITAL DE
GOBIERNO - SDG
Copia: 5
Anexos: 1 FOLIO



Código 4232000
Bogotá, D.C.

Doctora
MARTHA LILIANA SOTO IGUARÁN
Directora de Gestión Humana
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
Calle 11 N° 8 – 17
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia
Solicitud de información laboral
Radicación Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 1-2018-1722

Doctora Martha Liliana:

Por considerarlo competencia del Despacho a su cargo, de manera atenta remito la comunicación del asunto, suscrita por el señor **PROTECCIÓN DE DATOS**, quien manifiesta haber laborado como Alcalde Local de Usaquén y solicita certificación de información laboral.

Cordialmente,

ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO
Directora de Talento Humano

Anexo un (1) folio

PROTECCIÓN DE DATOS

Elaboró: Javier Malagón Castro
Revisó: Wilson Castro Leguizamón

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

PROTECCIÓN DE DATOS

Bogotá, D.C. Enero 25 de 2017

SECRETARÍA GENERAL

Radió No. 1-2018-1722

PROTECCIÓN DE
DATOS



SEÑORES
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
SECRETARIA GENERAL
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Ciudad

REF: Derecho de Petición.

PROTECCIÓN DE DATOS

mayor de edad, domiciliado y residiendo en Bogotá, identificado con la cedula de ciudadanía al amparo del artículo 25 de la Constitución Política de Colombia y de los arts. 6º, 7º, 8º. Del Código Contencioso Administrativo, comedidamente solicito a usted se sirva expedir una certificación laboral de tiempos públicos en el formato Cleb 1,2,3, con los factores salariales incluidos, año por año. La anterior certificación la requiero para tramitar mi pensión de vejez ante COLPENSIONES. Preste mis servicios en Alcaldía de Bogotá como Alcalde Local de Usaquén desde el 19 de Octubre de 1993 hasta el 2 de Febrero de 1995.

PROTECCIÓN DE DATOS

Asi mismo ruego se expida mi bono pensional correspondiente al tiempo arriba mencionado. El anterior formato debe ser expedido de acuerdo con las especificaciones de COLPENSIONES.

PROTECCIÓN DE DATOS

Sin otro particular y agradeciéndole su pronta y eficaz respuesta

PROTECCIÓN DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS

DETALLE DEL EVENTO 902018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
902018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	SECRETARIA GENERAL	1122 ACDVPR - Participación

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO



Bloqueado por la Secretaría General

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar-Trasladar	2018-01-03	2018-01-02 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
KARINA MARCELA COHA BALDILLO	2018-01-02 09:08 AM	2018-01-19 11:59 AM	2018-01-22 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - POR TRASLADO	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Respuesta	Asignar-Trasladar
Comentario	Respetado Ciudadano(a) damos respuesta a su petición, la cual encontrará adjunta		
Tema	Subtema	Unificar Respuesta	
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite	Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación - Alta Consejería	
MISIONAL			
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida
ESCRITO	28	2-2018-255	2018-01-05

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

- 2-2018-255_1.pdf

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- 2-2018-255_1.pdf

Cancelar

PROTECCIÓN DE
DATOS

4120000
Bogotá, D.C.

Doctora

PROTECCIÓN DE DATOS

Asunto: Respuesta a solicitud N° 1-2017-31731

Respetada

PROTECCIÓN DE
DATOS

En atención a la petición elevada por usted ante la Alta Consejería para las Víctimas la Paz y la Reconciliación, que ha quedado radicado bajo el número de la referencia, damos respuesta en los siguientes términos:

1. De conformidad con el artículo 12 del Decreto 462 de 2011, ¿cuál ha sido el avance en la implementación del Sistema Distrital Integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas?

De conformidad con las disposiciones del artículo 12 del Decreto 462 de 2011, se formuló el Plan de Acción Distrital – PAD - para el periodo 2016 – 2020. Así mismo se han aprobado sus actualizaciones en el marco del Comité Distrital de Justicia Transicional.

El Comité Distrital de Justicia Transicional (CDJT), es la máxima instancia de articulación y decisión a nivel distrital, en la cual se coordinan las actividades en materia de inclusión social e inversión social, entre otros aspectos, para dar cumplimiento a la política pública de atención y reparación a víctimas. Durante el Comité Distrital de Justicia Transicional realizada el 21 de julio de 2016 se aprobó se formuló el Plan de Acción Distrital para el periodo 2016 – 2020.

Este documento contiene las acciones de las entidades del nivel distrital que integran el Sistema Distrital de Atención y Reparación a las Víctimas – SDARIV – y contribuyen a la asistencia, atención y reparación integral de las víctimas residentes en la ciudad de Bogotá. En el marco de este plan cuatrienal, y atendiendo las disposiciones del artículo 2.2.8.3.1.9 del Decreto 2460 de 2015, se formuló el Plan de Acción Distrital para la vigencia 2017 aprobado el 29 de diciembre de 2016 en el marco del Comité Distrital de Justicia Transicional.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Durante el 2017, se realizaron tres (3) Comités, dando cumplimiento a lo definido por el Decreto 4800 de 2011. En todos los casos se llevaron a cabo los cinco Subcomités Temáticos de i.) Prevención, Protección y Garantías de No Repetición. ii.) Atención y Asistencia. iii.) Reparación Integral. iv.) Memoria, Paz y Reconciliación. v.) Sistemas de Información; previos a las sesiones del Comité Distrital de Justicia Transicional, en consonancia con los tiempos de convocatoria definidos por la Resolución 036 de 2014, en estos espacios.

En la sesión del Comité Distrital de Justicia Transicional, del 25 de mayo se aprobó el Plan de Contingencia para la Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata a Víctimas del Conflicto Armado residentes en Bogotá, D.C. y el concepto de Seguridad.

En la sesión del 1 de septiembre fue aprobado el Plan de Retornos y Reubicaciones para Bogotá, se realizó el seguimiento al Plan de Acción Distrital y se actualizó el concepto de seguridad para la ciudad de Bogotá.

Los últimos Subcomités Temáticos se realizaron entre el 27 y 30 de noviembre, con una asistencia promedio de 55 personas por sesión y cuyo tema central fue la actualización del Plan de Acción Distrital. Bajo la coordinación de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, las entidades distritales presentaron sus apuestas en términos de metas y presupuesto para el año 2018.

Adicionalmente, en el mes de septiembre y octubre se inició la programación del PAD 2018, con la elaboración del anteproyecto de presupuesto distrital, anexo 4 capítulo víctimas, en consonancia con la Circular Conjunta No. 004 de 2017 de la Secretaría de Hacienda y Planeación sobre programación presupuestal. A su vez, en el mismo documento las entidades del SDARIV presentaron los primeros compromisos presupuestales para el 2018, los cuales estarían sujetos a cambios hasta el mes de diciembre, según el presupuesto aprobado por el Concejo de Bogotá entre los meses de noviembre y diciembre del 2017.

Con el anexo 4 capítulo víctimas ajustado y publicado por la Secretaría Distrital de Hacienda, se realizó un trabajo de divulgación y recopilación de observaciones por parte de la Mesa Distrital de Participación Efectiva de las Víctimas. El ejercicio tuvo como hito la presentación en el mes de noviembre por parte de la Mesa Distrital de sus comentarios en espacio ampliado, en el cual participaron las mesas locales y las entidades del SDARIV.

Seguidamente, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas coordinó el proceso de actualización del PAD 2018, que fue presentado y aprobado en conjunto con las entidades distritales y nacionales en el último Comité de Justicia Transicional realizado el 29 de diciembre de 2017.

2. A la fecha, ¿cuál es el censo de mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes y adultos mayores víctimas del conflicto armado en el

4120000
Bogotá, D.C.

PROTECCIÓN DE
DATOS

Doctora

PROTECCIÓN DE DATOS

Asunto: Respuesta a solicitud N° 1-2017-31731

Respetado

PROTECCIÓN DE
DATOS

En atención a la petición elevada por usted ante la Alta Consejería para las Víctimas la Paz y la Reconciliación, que ha quedado radicado bajo el número de la referencia, damos respuesta en los siguientes términos:

1. De conformidad con el artículo 12 del Decreto 462 de 2011, ¿cuál ha sido el avance en la implementación del Sistema Distrital Integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas?

De conformidad con las disposiciones del artículo 12 del Decreto 462 de 2011, se formuló el Plan de Acción Distrital – PAD - para el periodo 2016 – 2020. Así mismo se han aprobado sus actualizaciones en el marco del Comité Distrital de Justicia Transicional.

El Comité Distrital de Justicia Transicional (CDJT), es la máxima instancia de articulación y decisión a nivel distrital, en la cual se coordinan las actividades en materia de inclusión social e inversión social, entre otros aspectos, para dar cumplimiento a la política pública de atención y reparación a víctimas. Durante el Comité Distrital de Justicia Transicional realizada el 21 de julio de 2016 se aprobó se formuló el Plan de Acción Distrital para el periodo 2016 – 2020.

Este documento contiene las acciones de las entidades del nivel distrital que integran el Sistema Distrital de Atención y Reparación a las Víctimas – SDARIV – y contribuyen a la asistencia, atención y reparación integral de las víctimas residentes en la ciudad de Bogotá. En el marco de este plan cuatrienal, y atendiendo las disposiciones del artículo 2.2.8.3.1.9 del Decreto 2460 de 2015, se formuló el Plan de Acción Distrital para la vigencia 2017 aprobado el 29 de diciembre de 2016 en el marco del Comité Distrital de Justicia Transicional.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Durante el 2017, se realizaron tres (3) Comités, dando cumplimiento a lo definido por el Decreto 4800 de 2011. En todos los casos se llevaron a cabo los cinco Subcomités Temáticos de i.) Prevención, Protección y Garantías de No Repetición. ii.) Atención y Asistencia. iii.) Reparación Integral. iv.) Memoria, Paz y Reconciliación. v.) Sistemas de Información; previos a las sesiones del Comité Distrital de Justicia Transicional, en consonancia con los tiempos de convocatoria definidos por la Resolución 036 de 2014, en estos espacios.

En la sesión del Comité Distrital de Justicia Transicional, del 25 de mayo se aprobó el Plan de Contingencia para la Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata a Víctimas del Conflicto Armado residentes en Bogotá, D.C. y el concepto de Seguridad.

En la sesión del 1 de septiembre fue aprobado el Plan de Retornos y Reubicaciones para Bogotá, se realizó el seguimiento al Plan de Acción Distrital y se actualizó el concepto de seguridad para la ciudad de Bogotá.

Los últimos Subcomités Temáticos se realizaron entre el 27 y 30 de noviembre, con una asistencia promedio de 55 personas por sesión y cuyo tema central fue la actualización del Plan de Acción Distrital. Bajo la coordinación de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, las entidades distritales presentaron sus apuestas en términos de metas y presupuesto para el año 2018.

Adicionalmente, en el mes de septiembre y octubre se inició la programación del PAD 2018, con la elaboración del anteproyecto de presupuesto distrital, anexo 4 capítulo víctimas, en consonancia con la Circular Conjunta No. 004 de 2017 de la Secretaría de Hacienda y Planeación sobre programación presupuestal. A su vez, en el mismo documento las entidades del SDARIV presentaron los primeros compromisos presupuestales para el 2018, los cuales estarían sujetos a cambios hasta el mes de diciembre, según el presupuesto aprobado por el Concejo de Bogotá entre los meses de noviembre y diciembre del 2017.

Con el anexo 4 capítulo víctimas ajustado y publicado por la Secretaría Distrital de Hacienda, se realizó un trabajo de divulgación y recopilación de observaciones por parte de la Mesa Distrital de Participación Efectiva de las Víctimas. El ejercicio tuvo como hito la presentación en el mes de noviembre por parte de la Mesa Distrital de sus comentarios en espacio ampliado, en el cual participaron las mesas locales y las entidades del SDARIV.

Seguidamente, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas coordinó el proceso de actualización del PAD 2018, que fue presentado y aprobado en conjunto con las entidades distritales y nacionales en el último Comité de Justicia Transicional realizado el 29 de diciembre de 2017.

2. A la fecha, ¿cuál es el censo de mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes y adultos mayores víctimas del conflicto armado en el



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Distrito? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar la información para cada año, por localidad, edad, género.

La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR) se permite informarle que los datos solicitados se pueden descargar de la página web de la Red Nacional de Información (RNI) de la Unidad para las Víctimas (UARIV) que cuenta con la información de las personas incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV) y posee un sistema de bases de datos abiertos y visores de datos en los que se pueden hacer diferentes filtros por enfoque diferencial. El enlace correspondiente es el siguiente: <https://rni.unidadvictimas.gov.co/RUV> . La UARIV es la entidad encargada de compilar la información sobre ocurrencia de hechos victimizantes en cada uno de los territorios del país.

El Observatorio Distrital de Víctimas del Conflicto Armado, ha realizado procesamiento de dicha información procedente de los datos del RNI-RUV y de acuerdo con su solicitud, cuenta con la siguiente información con respecto a las víctimas con posible ubicación en Bogotá, con corte a 1 de octubre de 2017:

- 354.015 personas víctimas residen en la ciudad, lo que corresponde al 4,1% de las 8,5 millones de víctimas del país
- De éstas, 50,9% son mujeres (180.315 personas), 48% son hombres (170.175 personas) y 0,04% son parte de la población LGBTI (146 personas).
- La clasificación etaria de dicha población es la siguiente:

Tabla 1. Víctimas residentes en Bogotá, por sexo y grupo etario

	Mujer	Hombre	LGBTI	No Informa	Total general	%
De 0 a 5	10.865	11.306	3	43	22.217	6,28
De 6 a 11	21.191	22.631	23	118	43.963	12,42
De 12 a 17	22.203	23.252	12	102	45.569	12,87
De 18 a 28	41.095	38.516	32	224	79.867	22,56
De 29 a 60	67.406	53.811	72	742	122.031	34,47
De 61 a 100	11.143	10.435	3	149	21.730	6,14
Sin info	6.412	10.224	1	2.001	18.638	5,26
Total general	180.315	170.175	146	3.379	354.015	100,00

Fuente. RUV. UARIV. Corte a 1 de octubre de 2017.

- 3 de cada 1.000 víctimas del país han sufrido hechos victimizantes ocurridos en Bogotá.
- El 45% de las personas afectadas por eventos ocurridos en Bogotá han sido víctimas de desplazamiento (un total de 13.339 personas), el 19% han sido víctimas de homicidio (5.712), el 13% han sido víctimas de pérdida de bienes e inmuebles (3.752) y el 12% de amenazas (3.518). Para ver el detalle

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 185

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

histórico por hechos ocurridos en Bogotá remítase a la Tabla 12, en la sección de Anexos.

- Las siguientes tablas muestran hechos victimizantes declarados y ocurridos en Bogotá, históricamente.

Tabla 2. Registros de personas afectadas por año que declaran en Bogotá, por hecho victimizante. 1984- 1 de agosto 2017

Año	Desplazamiento	Homicidio	Amenaza	Desaparición forzada	Acto terrorista	Abandono o Despojo de Tierras	Perdida de Muebles o Inmuebles	Vinculación de Niños y Adolescentes	Secuestro	Delitos contra la integridad sexual	Tortura	Minas Antipersonal	Sin inf.	Total general
1984	77.894	510		285	83			900	22	25	73		22	79.814
1990	13													13
1994	6													6
1995	32													32
1996	1.403													1.403
1997	5.133				1									5.134
1998	5.362													5.362
1999	3.673							4						3.677
2000	7.216	16			12		51	9						7.304
2001	18.462	10			1			38						18.511
2002	35.355	31			5			113						35.504
2003	23.472	155		1	126		114	190				1		24.059
2004	23.214	30	1		111		1.012	206	2					24.576
2005	30.655	57	1		47		1.096	163	2			2		32.023
2006	40.805	50	18		43		105	121	2			1		41.145
2007	50.900	9	9	1	6		60	115						51.100
2008	49.558	26.263		3.989	1.114			286	509	139	386	4	12	82.260
2009	29.611	22.737		4.246	931			717	497	151	120	1	9	59.020
2010	20.583	8.616		1.731	302			345	208	54	45		2	31.886
2011	35.761			2				126						35.889
2012	30.711	6.832	7.297	1.879	1.167	4	350	84	477	176	180	237		49.394
2013	41.325	4.278	8.026	1.064	572	1.043	324	93	214	214	78	172		57.403
2014	49.643	5.046	13.586	1.142	624	951	346	176	324	454	176	404		72.872
2015	30.988	2.006	8.875	447	235	1.864	365	47	172	501	145	282		45.927
2016	12.087	446	5.270	61	49	1.510	125	14	55	281	65	48		20.011
2017	5.842	188	2.563	64	76	172	78	14	21	231	31	40		9.320
Total Bogotá	629.704	77.280	45.646	14.912	5.505	5.544	4.026	3.761	2.505	2.226	1.299	1.192	45	793.645
% hecho/total Bogotá	79,34	9,74	5,75	1,88	0,69	0,70	0,51	0,47	0,32	0,28	0,16	0,15	0,01	100,00
Total Nacional	8.201.576	1.103.835	417.149	176.593	107.171	5.545	121.569	9.470	38.206	24.986	10.994	12.491	125	10.239.094
% Bogotá/Nación	7,68	7,00	10,94	8,44	5,14	99,98	3,31	39,71	6,56	8,91	11,82	9,54	36,00	7,75

Nota: (a) El total nacional establece el total de registros del país. La suma incluye la categoría otros hechos victimizantes (9.384).

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal 111711
Tel. 3813000
www.bogota.gov.co
Info. Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Fuente: RUV, UARIV. Base de datos: número de personas por municipio y año de declaración por hecho victimizante. Corte a 1 de octubre de 2017.

Tabla 3. Registros de personas afectadas por hechos ocurridos en Bogotá, por hecho victimizante. 1984- 1 de septiembre 2017

Año	Desplazamiento	Homicidio	Perdida de Muebles o Inmuebles	Amenaza	Acto terrorista	Desaparición forzada	Secuestro	Vinculación de Niños y Adolescentes	Delitos contra la integridad sexual	Tortura	Minas Antipersonal	Sin información	Total general
1984	38	430		6	59	117	19	43	19	9		1	741
1985	18	127	1	18	55	42	22			2			285
1986	29	71	2	20	7	24	4						157
1987	40	81	1	22	3	4	2			2			155
1988	30	45		9	6	45	5		1				141
1989	38	134	1	12	16	25	7		3	1			237
1990	58	126		23	1	22	5			2			237
1991	60	123	1	11	11	23	4		2	1			236
1992	77	149	2	20	2	18	6						274
1993	36	222	1	30	17	11	3	2	1	4			327
1994	50	158		27	5	37	5		1				283
1995	91	214	1	31	5	30	7				1		380
1996	112	164	2	36	4	25	21		2	1			367
1997	160	252		41	8	51	9		1	1			523
1998	169	162	3	90	6	52	12		1	9	1		505
1999	210	214	65	105	34	58	15		4	1			706
2000	296	303	23	153	22	74	36	2		8			917
2001	364	302	385	135	26	65	14	8	4	1			1.304
2002	582	423	594	183	147	120	22	7	1				2.079
2003	358	436	360	96	275	127	23	15	6	5	3		1.704
2004	514	309	238	88	15	116	10	20	4	1	1		1.316
2005	968	322	660	95	23	55	8	9	14	1	2		2.157
2006	1.096	267	107	108	69	44	8	5	5	2	2	1	1.714
2007	1.351	205	124	76	18	60	5	3	3		6		1.851
2008	1.412	121	755	100	36	10	3	1	6	1	5	1	2.451
2009	1.082	118	197	67	25	9	2		4		1	1	1.506
2010	500	31	49	79	457	5	2		1	1			1.125
2011	471	95	100	122	37	5	7	2	7	7			853
2012	707	44	48	255	109		3		5	3			1.174
2013	577	23	3	225	15		1		8				852
2014	712	14	18	472	21	1	2	1	5	10			1.256
2015	587	19	4	404	12		3		2	2			1.033
2016	395		3	245					3				646
2017	151	8	3	114	26	1			1		24		328
9999			1										1
Total Bogotá	13.339	5.712	3.752	3.518	1.572	1.276	295	118	113	76	46	4	29.821
% hecho/total Bogotá	44,73	19,15	12,58	11,80	5,27	4,28	0,99	0,40	0,38	0,25	0,15	0,01	100,00
Total Nacional	8.217.973	1.071.375	121.604	426.562	84.723	175.679	37.408	9.389	25.241	11.012	11.528	125	10.233.999

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

2211800- FT-012 versión 04



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

%													
Bogotá/ Nación	0,16	0,53	3,09	0,82	1,86	0,73	0,79	1,26	0,45	0,6 9	0,40	3,20	0,29

Nota: (a) Esta cifra no corresponde con el número de víctimas por hechos ocurridos en Bogotá presentados en la Tabla 1 de este documento, puesto que el dato presentado en esta tabla puede tener duplicados de personas que han sufrido hechos victimizantes en más de un año. (b) El total nacional establece el total de registros del país. La suma incluye la categoría otros hechos victimizantes (35.330) y Abandono o Despojo de Tierras (6.050).

Fuente: RUV, UARIV. Base de datos: número de personas por municipio y año de declaración por hecho victimizante. Corte a 1 de octubre de 2017.

Finalmente, con el procesamiento de información de la UARIV, la población residente en Bogotá ha sufrido los siguientes hechos victimizantes sufridos:

Tabla 4. Hechos victimizantes sufridos por la población víctima residente en Bogotá					
HECHO	Mujer	Hombre	LGBTI	Sin info	Total
Desplazamiento forzado	191.454	168.664	201	2.546	362.865
Homicidio	28.396	27.275	8	1.138	56.817
Amenaza	22.543	18.418	105	603	41.669
Desaparición forzada	5.645	4.705	4	195	10.549
Perdida de Bienes Muebles o Inmuebles	2.763	2.752	2	1227	6.744
Acto terrorista	2.427	3.449	0	759	6.635
Tortura	813	632	12	40	1.497
Minas Antipersonal o munición sin explotar	118	820	0	26	964
Vinculación de Niños , niñas y adolescentes	337	520	2	11	870
Abandono o Despojo forzado de tierras	253	234	0	19	506
Delitos contra la integridad sexual	2731	174	32	133	307
Secuestro	930	1728	0	82	274

Fuente: Elaboración del Observatorio Distrital de Víctimas de la ACDVPR con base de datos de posibles víctimas residentes en Bogotá, remitida por UARIV y cruce con base total de RUV, con corte 1 de septiembre de 2017.

Nota: no es conveniente hallar totales en este análisis pues una persona pudo haber declarado varios hechos victimizantes.

3. Sírvase informar, ¿cuáles son las variables de caracterización según el Registro Único de Víctimas? Trasladado a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas.

4. Sírvase informar, cuáles son las ofertas públicas del Distrito para las víctimas del conflicto armado.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

La oferta para víctimas del conflicto armado en el Distrito Capital se encuentra incluida en el Plan de Acción Distrital para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas. En este documento se definen los programas, planes y acciones de las entidades del nivel distrital que contribuyen a la asistencia, atención y reparación integral de las víctimas residentes en la ciudad de Bogotá. Se anexa el documento Plan de Acción Distrital 2018.

5. ¿Existe una articulación entre la base de datos emitida por el Registro Único de Víctimas y la herramienta misional del sector de Desarrollo Económico -HEMI- del PES para la asignación de las diferentes alternativas económicas a las víctimas del conflicto armado que también estén caracterizadas como vendedores ambulantes?

La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, en el marco de la ley y de los Decretos Distritales 059 de 2012 y 425 de 2016, desarrolla estrategias encaminadas a la generación de ingresos, con constantes procesos de articulación entre el sector público y privado a fin de contribuir y facilitar la estabilización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá.

Por lo anterior, la Alta Consejería creó una *Mesa Técnica de Productividad* con las entidades públicas del sector a fin de generar un proceso de articulación que permita no solo el intercambio de información, sino también avanzar en la implementación de una estrategia de inclusión productiva, articulada y armónica, que comprende desde la caracterización socio productiva de las víctimas, hasta la orientación ocupacional, remisión a ofertas de empleabilidad, orientación empresarial o formación de acuerdo al perfil ocupacional de cada persona y su posterior seguimiento.

Dando respuesta a la pregunta planteada, la Alta Consejería tiene una articulación con el IPES, como resultado de la Mesa Técnica anteriormente mencionada, que ha permitido hacer acciones conjuntas, como la Feria de Servicios de Empleabilidad y Formación que se realizó el 27 de julio de 2017 en el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación.

6. En el 2017, sírvase informar, ¿cuántas víctimas del conflicto armado se beneficiaron de los distintos programas y ayudas humanitarias ofrecidas por el Distrito? y ¿cuántas están en proceso de espera? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar por sector, programa, año, localidad y tipo de ayuda entregada.

En relación a cuantas víctimas del conflicto armado se beneficiaron de los distintos programas y ayudas humanitarias ofrecidas por el Distrito en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 30 de noviembre de 2017 se han atendido un total de

Carrera 8 No. 10 - 85
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 196

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

29.163 personas. En el archivo 'P7_ACDVPR' (Adjunto), se encuentran discriminadas por servicio otorgado.

Ahora bien, en el marco del proyecto de inversión 1156 "Bogotá Mejor para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación" se ha definido que durante la vigencia 2018, la ACDVPR atenderá el 100% de las personas que por demanda se acerquen a los Centros Locales de Atención a Víctimas -CLAV- para solicitar alguno de nuestros servicios enmarcados en el artículo 63 y siguientes de la ley 1448 de 2011.

7. Sírvase informar, ¿cuántos Centros Locales de Atención a Víctimas -CLAV operan actualmente en el Distrito y si se tiene contemplado la construcción de nuevos CLAV? Y ¿cuántas víctimas fueron atendidas en el 2017 por CLAV? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar año, localidad, edad, género y tipo de servicio o atención prestada.

La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuenta en estos momentos con 7 Centros locales de Atención a Víctimas -CLAV-. Distribuidos de la siguiente manera:

1. Centro Local de Atención a Víctimas	• Suba
	• Chapinero
	• Rafael Uribe Uribe
	• Kennedy Sevillana
	• Bosa
	• Kennedy Patio Bonito
	• Ciudad Bolívar
2. Punto Atención - Terminal de transportes Punto de Atención Cade - Engativa	
3. Dos (2) Unidades Móviles	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

En los Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 30 de noviembre de 2017 se han atendido un total de 29.163 personas. En el archivo 'P7_ACDVPR' (Adjunto) se discrimina la información solicitada por localidad, edad, género y tipo de servicio prestado de acuerdo a la solicitud. Es importante aclarar que los datos de las personas atendidas en los Centros Locales de Atención a Víctimas, discriminados por tipo de servicio, no se pueden sumar debido a que una persona puede solicitar uno o más servicios en diferentes Centros Locales de Atención a Víctimas.

8. ¿Cuál es el equipo interdisciplinario que opera en los CLAV y qué servicios prestan?

En relación al funcionamiento de cada uno de los Centros Locales de Atención a Víctimas, el personal necesario para que puedan abrir sus puertas al público y brindar una atención integral a las víctimas del conflicto armado, es el siguiente:

- Un Coordinador
- Un técnico administrativo
- Un Orientador
- Un Referente Étnico (actualmente solo en 4 de los 7 CLAV)
- Dos Psicólogos
- Dos Trabajadores Sociales
- Dos Abogados
- Dos Profesionales de atención humanitaria
- Un Enlace de Gestión y Estabilización Socioeconómica.

9. Sírvase informar, ¿qué estrategias de divulgación realiza la Administración Distrital para promover la prestación de los servicios que ofrecen los Centros Dignificar a las víctimas del conflicto armado? Indique las acciones implementadas para dar a conocer la Política Pública De Atención, Asistencia Y Reparación Integral A Víctimas Del Conflicto Armado.

La ACDVPR ha puesto en marcha diferentes acciones comunicativas con el fin de garantizar el acceso a la información y visibilización de los derechos de la mencionada población. En la actualidad trabajamos en tres frentes que enumeramos a continuación:

Campañas de sensibilización

El trabajo realizado a través de campañas de sensibilización y estrategias diseñadas e implementadas por profesionales de la comunicación tienen como objetivo informar a las víctimas sobre sus derechos y la ruta de acceso que tienen disponibles desde el

Camara 8 No. 10 - 85
Código Postal: 111711
Tel. 3813000
www.bogota.gov.co
Info. Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

distrito para hacerlos efectivos. La distribución de este material se ha realizado en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con el objetivo de asegurar que la información llegue a las víctimas que se acercan en busca de ayuda y orientación.

- **Campaña Día nacional de la Memoria y Solidaridad con las víctimas del conflicto armado:** Para esta iniciativa de sensibilización ciudadana se produjeron videos, 3 referencias de eucoles (afiches en los paraderos de bus), comunicado a medios, y piezas digitales para redes sociales. Así mismo, se adelantaron actividades conmemorativas durante ese día donde contamos con el cubrimiento de medios de comunicación a lo largo de la jornada del 9 de abril.
- **Campaña antifraude:** En el marco de la estrategia de transparencia de la Secretaría General, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y en nuestro caso en particular hacia las víctimas del conflicto armado interno, se ha impulsado la campaña "Antifraude" para evitar la re-victimización a manos de personas inescrupulosas.

Los materiales de la campaña incluyen videoclips, afiches que fueron instalados en todos los centros de atención, comunicado a medios para divulgación, y piezas para redes sociales.

- **Campaña Día Internacional de los Desaparecidos:** Con el propósito de visibilizar a estas víctimas y el sufrimiento de sus familiares que aún esperan a sus seres queridos desaparecidos, se produjeron afiches, piezas digitales para redes sociales y comunicado de prensa para medios. Durante la jornada del 30 de agosto se realizó una 'activación' en redes sociales con la participación de la ciudadanía.

Gestión de prensa

Desde el equipo de comunicación se realizan constantemente actividades de convocatoria a medios de comunicación nacionales y locales para que cubran diversos eventos organizados por la ACDVPR con el fin de aportar en el restablecimiento de derechos de las personas afectadas por el conflicto armado. Se ha logrado una amplia difusión de actividades como participación en ferias de empleo y emprendimiento para la estabilización socio-económica de esta población; oportunidades de educación superior; eventos artísticos y culturales en los que la memoria hace aportes para la no repetición del conflicto, entre otras.

Por otra parte, con este objetivo de dar a conocer la política pública de atención, asistencia y reparación integral a víctimas del conflicto armado, la ACDVPR ha trabajado desde los siguientes canales institucionales :

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Sitio Web www.victimasbogota.gov.co
- Cuenta de Twitter (@victimasbogota)
- Cuenta de Facebook Alta Consejería para Víctimas (@victimasbogota)

Desde allí se publica de manera permanente, sobre el programa de Centros Locales de Atención a Víctimas -CLAV-, su ubicación en la ciudad y los servicios a los que pueden acceder las víctimas a través de ellos; adicionalmente las notas informativas en diferentes formatos sobre la política pública de víctimas, sus obligaciones y rutas de acceso a derechos.

Se realizaron videos institucionales en los que se informa a la población víctima sobre la oferta de servicios que brindan los centros, así como ejemplos específicos de personas afectadas por el conflicto que acudieron a los mismos en búsqueda de atención inmediata.

Estos mensajes fueron replicados constantemente en nuestras redes sociales y se gestionaron alianzas con otras secretarías de la administración distrital para que amplificaran la información en sus propios canales de comunicación.

10. ¿Qué proyectos productivos se han desarrollado para las víctimas del conflicto armado en el Distrito y cuáles se pretenden desarrollar?

En el marco de la ley 1448 de 2011 y de conforme al Decretos Distritales 059 de 2012 y 425 de 2016 la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, tiene la misión de generar constantemente procesos de articulación con entidades públicas y privadas para mitigar los obstáculos a las que se deben enfrentar las víctimas del conflicto armado en el mercado laboral en la ciudad, con el fin de contribuir así a la estabilización socioeconómica y a la reconstrucción del proyecto de vida.

Para lo anterior y teniendo en cuenta los lineamientos del CONPES 3616 de 2009 sobre la ruta integral de Generación de Ingresos, (que incluye: caracterización, orientación, capacitación e intervención psicosocial y por último intermediación laboral), la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación realiza un proceso de caracterización a las víctimas en los CLAV, con el fin de identificar cuáles son las habilidades, intereses, destrezas, formación y experiencia laboral así como desempeño productivo. Esta permite obtener un historial ocupacional para poder orientar, remitir, focalizar y hacer el debido seguimiento para fomentar la inclusión socio-productiva. Este proceso va acompañado de talleres de orientación vocacional y laboral que se realizan constantemente a la población caracterizada en los Centro de Atención.

Carrera 8 No. 10 - 85
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Por lo anteriormente expuesto, y con el fin de aportar al cumplimiento del programa "Bogotá Mejor para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación", la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., formuló el proyecto de inversión 1156, el cual tiene como una de sus metas "la implementación de medidas como contribución del Distrito a la reparación integral". Así mismo, esa meta tiene como actividad "desarrollar acciones de fortalecimiento empresarial y formación para el trabajo en fases de alistamiento, implementación y seguimiento", y como indicador de gestión "cumplir con el 100% de las medidas de reparación integral que fueron acordadas".

En materia de fortalecimiento o apoyo a unidades productivas la Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación ha gestionado espacios de comercialización y exhibición, así como capacitación para las víctimas del conflicto armado que tiene unidades productivas.

Por otra parte, la Alta Consejería hizo un esfuerzo importante al aportar \$2475 Millones al contrato no. 217017 de 2017 SENA – FONADE (total recurso asignado \$3475 Millones) que se materializó en la convocatoria No. 152, para financiar iniciativas empresariales para la ciudad de Bogotá D.C, en cualquier sector económico, que provengan o sean desarrolladas por población víctimas de la violencia, domiciliadas en la ciudad, que cumplan con las condiciones establecidas en la reglamentación del fondo emprender para ser beneficiarias. La convocatoria cuenta de 3 cortes: 21 de diciembre de 2017, 21 de febrero de 2018 y 5 abril de 2018. Para la presente convocatoria se realizaron 17 talleres de sensibilización donde se convocaron 828 personas de las cuales 12 presentaron su proyecto en el primer corte de la convocatoria, es decir, el pasado 21 de diciembre de 2017.

A continuación se presenta un resumen ejecutivo de las gestiones realizadas en materia de fortalecimiento empresarial.

Tabla Resultado de la gestión en materia de fortalecimiento de las unidades productivas

Feria PAZiempres	ACDVPR	20
Feria Caja de Vivienda Popular	ACDVPR –CVP	15
Feria Gastronómica Plaza de los Artesanos	SDDE	3
Feria Navideña	SDDE	124
Fondo Emprender- Talleres de Sensibilización	SENA-ACDVPR	828
Mercados Campesinos	SDDE	32



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Market Place Social de la ANDI	ACDVPR	2
Talleres de Capacitación de Financiamiento	SDDE	901
Propaís (PROIM, Agroindustrial, NARP)	PROPAÍS	215
Programa "Se le tiene " y Microcrédito	SDDE	35
Segunda Macrorrueda para la Reconciliación	ACDVPR	10
Total remisiones		2185

Fuente: elaboración propia, ACDVPR. Corte a la 31 de Diciembre de 2017

11. A la fecha, ¿cuántos casos de abuso sexual contra las víctimas del conflicto armado registra el Distrito? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar, por localidad, edad y género.

Aclarando que la interpretación que realizamos de su pregunta se refiere a los casos de personas que registran como hecho victimizante lo tipificado en el Registro Único de Víctimas como "Delitos contra la libertad y la integridad sexual", se anexa un archivo denominado "P11 ACDVPR" en el cual se desagregan las cifras por sexo, grupo etareo, así como por declaración y ocurrencia en Bogotá. Dichos datos fueron obtenidos de consultas a los reportes de la Red Nacional de Información para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, a corte 01 de diciembre de 2017.

12. En el 2017, ¿cuántas víctimas del conflicto armado fueron atendidas por la Red Pública de Hospitales? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar por localidad, edad y género, ESE, tipo de atención. Trasladado Secretaria Distrital de Salud

13. En el 2017, ¿cuál fue la tasa de mortalidad materna en las mujeres víctimas del conflicto armado? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar por localidad, edad y año. Trasladado Secretaria Distrital de Salud

14. Sírvase indicar, ¿cuántos casos de desnutrición en niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado se registraron en los últimos dos (2) años en el Distrito? Señale las campañas realizadas por la Administración Distrital para prevenir y contrarrestar esta problemática. Trasladado Secretaria Distrital de Salud

15. Sírvase informar, ¿cuántos niños y niñas víctimas del conflicto armado fueron atendidos por el ICBF en los últimos dos (2) años en el Distrito? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar por año y atención. Trasladado al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF-



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Así las cosas y en atención a lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015 artículo 1, nos permitimos informar que remitimos su petición a las entidades del Distrito y del orden nacional antes mencionadas, ya que son estas las entidades competentes en los temas que usted solicita.

Sin otro en particular, le manifestamos nuestra disposición de ampliar o aclarar cualquier aspecto que considere pertinente. Nos gustaría mucho poder obtener un cita con usted o quien usted designe para hacerle una presentación sobre el PAD 2017 y en general presentar la política pública para la población víctima.

Cordialmente

ORIGINAL FIRMADO POR:

ÁNGELA BEATRIZ ANZOLA DE TORO

Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

Anexo: Medio Magnético de Información CD

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Distrito? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar la información para cada año, por localidad, edad, género.

La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR) se permite informarle que los datos solicitados se pueden descargar de la página web de la Red Nacional de Información (RNI) de la Unidad para las Víctimas (UARIV) que cuenta con la información de las personas incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV) y posee un sistema de bases de datos abiertos y visores de datos en los que se pueden hacer diferentes filtros por enfoque diferencial. El enlace correspondiente es el siguiente: <https://rni.unidadvictimas.gov.co/RUV> . La UARIV es la entidad encargada de compilar la información sobre ocurrencia de hechos victimizantes en cada uno de los territorios del país.

El Observatorio Distrital de Víctimas del Conflicto Armado, ha realizado procesamiento de dicha información procedente de los datos del RNI-RUV y de acuerdo con su solicitud, cuenta con la siguiente información con respecto a las víctimas con posible ubicación en Bogotá, con corte a 1 de octubre de 2017:

- 354.015 personas víctimas residen en la ciudad, lo que corresponde al 4,1% de las 8,5 millones de víctimas del país
- De éstas, 50,9% son mujeres (180.315 personas), 48% son hombres (170.175 personas) y 0,04% son parte de la población LGBTI (146 personas).
- La clasificación etaria de dicha población es la siguiente:

Tabla 1. Víctimas residentes en Bogotá, por sexo y grupo etario

	Mujer	Hombre	LGBTI	No Informa	Total general	%
De 0 a 5	10.865	11.306	3	43	22.217	6,28
De 6 a 11	21.191	22.631	23	118	43.963	12,42
De 12 a 17	22.203	23.252	12	102	45.569	12,87
De 18 a 28	41.095	38.516	32	224	79.867	22,56
De 29 a 60	67.406	53.811	72	742	122.031	34,47
De 61 a 100	11.143	10.435	3	149	21.730	6,14
Sin info	6.412	10.224	1	2.001	18.638	5,26
Total general	180.315	170.175	146	3.379	354.015	100,00

Fuente. RUV. UARIV. Corte a 1 de octubre de 2017.

- 3 de cada 1.000 víctimas del país han sufrido hechos victimizantes ocurridos en Bogotá.
- El 45% de las personas afectadas por eventos ocurridos en Bogotá han sido víctimas de desplazamiento (un total de 13.339 personas), el 19% han sido víctimas de homicidio (5.712), el 13% han sido víctimas de pérdida de bienes e inmuebles (3.752) y el 12% de amenazas (3.518). Para ver el detalle



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

histórico por hechos ocurridos en Bogotá remítase a la Tabla 12, en la sección de Anexos.

- Las siguientes tablas muestran hechos victimizantes declarados y ocurridos en Bogotá, históricamente.

Tabla 2. Registros de personas afectadas por año que declaran en Bogotá, por hecho victimizante. 1984- 1 de agosto 2017

Año	Desplazamiento	Homicidio	Amenaza	Desaparición forzada	Acto terrorista	Abandono o Despojo de Tierras	Perdida de Muebles o Inmuebles	Vinculación de Niños y Adolescentes	Secuestro	Delitos contra la integridad sexual	Tortura	Minas Antipersonal	Sin inf.	Total general
1984	77.894	510		285	83			900	22	25	73		22	79.814
1990	13													13
1994	6													6
1995	32													32
1996	1.403													1.403
1997	5.133				1									5.134
1998	5.362													5.362
1999	3.673							4						3.677
2000	7.216	16			12		51	9						7.304
2001	18.462	10			1			38						18.511
2002	35.355	31			5			113						35.504
2003	23.472	155		1	126		114	190				1		24.059
2004	23.214	30	1		111		1.012	206	2					24.576
2005	30.655	57	1		47		1.096	163	2			2		32.023
2006	40.805	50	18		43		105	121	2			1		41.145
2007	50.900	9	9	1	6		60	115						51.100
2008	49.558	26.263		3.989	1.114			286	509	139	386	4	12	82.260
2009	29.611	22.737		4.246	931			717	497	151	120	1	9	59.020
2010	20.583	8.616		1.731	302			345	208	54	45		2	31.886
2011	35.761			2				126						35.889
2012	30.711	6.832	7.297	1.879	1.167	4	350	84	477	176	180	237		49.394
2013	41.325	4.278	8.026	1.064	572	1.043	324	93	214	214	78	172		57.403
2014	49.643	5.046	13.586	1.142	624	951	346	176	324	454	176	404		72.872
2015	30.988	2.006	8.875	447	235	1.864	365	47	172	501	145	282		45.927
2016	12.087	446	5.270	61	49	1.510	125	14	55	281	65	48		20.011
2017	5.842	188	2.563	64	76	172	78	14	21	231	31	40		9.320
Total Bogotá	629.704	77.280	45.646	14.912	5.505	5.544	4.026	3.761	2.505	2.226	1.299	1.192	45	793.645
% hecho/total Bogotá	79,34	9,74	5,75	1,88	0,69	0,70	0,51	0,47	0,32	0,28	0,16	0,15	0,01	100,00
Total Nacional	8.201.576	1.103.835	417.149	176.593	107.171	5.545	121.569	9.470	38.206	24.986	10.994	12.491	125	10.239.094
% Bogotá/Nación	7,68	7,00	10,94	8,44	5,14	99,98	3,31	39,71	6,56	8,91	11,82	9,54	36,00	7,75

Nota: (a) El total nacional establece el total de registros del país. La suma incluye la categoría otros hechos victimizantes (9.384).

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Fuente: RUV, UARIV. Base de datos: número de personas por municipio y año de declaración por hecho victimizante. Corte a 1 de octubre de 2017.

Tabla 3. Registros de personas afectadas por hechos ocurridos en Bogotá, por hecho victimizante. 1984- 1 de septiembre 2017

Año	Desplazamiento	Homicidio	Perdida de Muebles o Inmuebles	Amenaza	Acto terrorista	Desaparición forzada	Secuestro	Vinculación de Niños y Adolescentes	Delitos contra la integridad sexual	Tortura	Minas Antipersonal	Sin información	Total general
1984	38	430		6	59	117	19	43	19	9		1	741
1985	18	127	1	18	55	42	22			2			285
1986	29	71	2	20	7	24	4						157
1987	40	81	1	22	3	4	2			2			155
1988	30	45		9	6	45	5		1				141
1989	38	134	1	12	16	25	7		3	1			237
1990	58	126		23	1	22	5			2			237
1991	60	123	1	11	11	23	4		2	1			236
1992	77	149	2	20	2	18	6						274
1993	36	222	1	30	17	11	3	2	1	4			327
1994	50	158		27	5	37	5		1				283
1995	91	214	1	31	5	30	7				1		380
1996	112	164	2	36	4	25	21		2	1			367
1997	160	252		41	8	51	9		1	1			523
1998	169	162	3	90	6	52	12		1	9	1		505
1999	210	214	65	105	34	58	15		4	1			706
2000	296	303	23	153	22	74	36	2		8			917
2001	364	302	385	135	26	65	14	8	4	1			1.304
2002	582	423	594	183	147	120	22	7		1			2.079
2003	358	436	360	96	275	127	23	15	6	5	3		1.704
2004	514	309	238	88	15	116	10	20	4	1	1		1.316
2005	968	322	660	95	23	55	8	9	14	1	2		2.157
2006	1.096	267	107	108	69	44	8	5	5	2	2	1	1.714
2007	1.351	205	124	76	18	60	5	3	3		6		1.851
2008	1.412	121	755	100	36	10	3	1	6	1	5	1	2.451
2009	1.082	118	197	67	25	9	2		4		1	1	1.506
2010	500	31	49	79	457	5	2		1	1			1.125
2011	471	95	100	122	37	5	7	2	7	7			853
2012	707	44	48	255	109		3		5	3			1.174
2013	577	23	3	225	15		1		8				852
2014	712	14	18	472	21	1	2	1	5	10			1.256
2015	587	19	4	404	12		3		2	2			1.033
2016	395		3	245					3				646
2017	151	8	3	114	26	1			1		24		328
9999			1										1
Total Bogotá	13.339	5.712	3.752	3.518	1.572	1.276	295	118	113	76	46	4	29.821
% hecho/total Bogotá	44,73	19,15	12,58	11,80	5,27	4,28	0,99	0,40	0,38	0,25	0,15	0,01	100,00
Total Nacional	8.217.973	1.071.375	121.604	426.562	84.723	175.679	37.408	9.389	25.241	11.012	11.528	125	10.233.999

Carrera 8 No. 10 - 85
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 196

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

%													
Bogotá/ Nación	0,16	0,53	3,09	0,82	1,86	0,73	0,79	1,26	0,45	0,6 9	0,40	3,20	0,29

Nota: (a) Esta cifra no corresponde con el número de víctimas por hechos ocurridos en Bogotá presentados en la Tabla 1 de este documento, puesto que el dato presentado en esta tabla puede tener duplicados de personas que han sufrido hechos victimizantes en más de un año. (b) El total nacional establece el total de registros del país. La suma incluye la categoría otros hechos victimizantes (35.330) y Abandono o Despojo de Tierras (6.050).

Fuente: RUV, UARIV. Base de datos: número de personas por municipio y año de declaración por hecho victimizante. Corte a 1 de octubre de 2017.

Finalmente, con el procesamiento de información de la UARIV, la población residente en Bogotá ha sufrido los siguientes hechos victimizantes sufridos:

Tabla 4. Hechos victimizantes sufridos por la población víctima residente en Bogotá					
HECHO	Mujer	Hombre	LGBTI	Sin info	Total
Desplazamiento forzado	191.454	168.664	201	2.546	362.865
Homicidio	28.396	27.275	8	1.138	56.817
Amenaza	22.543	18.418	105	603	41.669
Desaparición forzada	5.645	4.705	4	195	10.549
Perdida de Bienes Muebles o Inmuebles	2.763	2.752	2	1227	6.744
Acto terrorista	2.427	3.449	0	759	6.635
Tortura	813	632	12	40	1.497
Minas Antipersonal o munición sin explotar	118	820	0	26	964
Vinculación de Niños, niñas y adolescentes	337	520	2	11	870
Abandono o Despojo forzado de tierras	253	234	0	19	506
Delitos contra la integridad sexual	2731	174	32	133	307
Secuestro	930	1728	0	82	274

Fuente: Elaboración del Observatorio Distrital de Víctimas de la ACDVPR con base de datos de posibles víctimas residentes en Bogotá, remitida por UARIV y cruce con base total de RUV, con corte 1 de septiembre de 2017.

Nota: no es conveniente hallar totales en este análisis pues una persona pudo haber declarado varios hechos victimizantes.

3. Sírvase informar, ¿cuáles son las variables de caracterización según el Registro Único de Víctimas? Trasladado a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas.

4. Sírvase informar, cuáles son las ofertas públicas del Distrito para las víctimas del conflicto armado.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info. Línea 185

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

La oferta para víctimas del conflicto armado en el Distrito Capital se encuentra incluida en el Plan de Acción Distrital para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas. En este documento se definen los programas, planes y acciones de las entidades del nivel distrital que contribuyen a la asistencia, atención y reparación integral de las víctimas residentes en la ciudad de Bogotá. Se anexa el documento Plan de Acción Distrital 2018.

5. ¿Existe una articulación entre la base de datos emitida por el Registro Único de Víctimas y la herramienta misional del sector de Desarrollo Económico -HEMI- del PES para la asignación de las diferentes alternativas económicas a las víctimas del conflicto armado que también estén caracterizadas como vendedores ambulantes?

La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, en el marco de la ley y de los Decretos Distritales 059 de 2012 y 425 de 2016, desarrolla estrategias encaminadas a la generación de ingresos, con constantes procesos de articulación entre el sector público y privado a fin de contribuir y facilitar la estabilización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado residente en la ciudad de Bogotá.

Por lo anterior, la Alta Consejería creó una *Mesa Técnica de Productividad* con las entidades públicas del sector a fin de generar un proceso de articulación que permita no solo el intercambio de información, sino también avanzar en la implementación de una estrategia de inclusión productiva, articulada y armónica, que comprende desde la caracterización socio productiva de las víctimas, hasta la orientación ocupacional, remisión a ofertas de empleabilidad, orientación empresarial o formación de acuerdo al perfil ocupacional de cada persona y su posterior seguimiento.

Dando respuesta a la pregunta planteada, la Alta Consejería tiene una articulación con el IPES, como resultado de la Mesa Técnica anteriormente mencionada, que ha permitido hacer acciones conjuntas, como la Feria de Servicios de Empleabilidad y Formación que se realizó el 27 de julio de 2017 en el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación.

6. En el 2017, sírvase informar, ¿cuántas víctimas del conflicto armado se beneficiaron de los distintos programas y ayudas humanitarias ofrecidas por el Distrito? y ¿cuántas están en proceso de espera? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar por sector, programa, año, localidad y tipo de ayuda entregada.

En relación a cuantas víctimas del conflicto armado se beneficiaron de los distintos programas y ayudas humanitarias ofrecidas por el Distrito en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 30 de noviembre de 2017 se han atendido un total de

Carrera 8 No. 10 - 85
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info. Línea 196

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

29.163 personas. En el archivo 'P7_ACDVPR' (Adjunto), se encuentran discriminadas por servicio otorgado.

Ahora bien, en el marco del proyecto de inversión 1156 "Bogotá Mejor para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación" se ha definido que durante la vigencia 2018, la ACDVPR atenderá el 100% de las personas que por demanda se acerquen a los Centros Locales de Atención a Víctimas -CLAV- para solicitar alguno de nuestros servicios enmarcados en el artículo 63 y siguientes de la ley 1448 de 2011.

7. Sírvase informar, ¿cuántos Centros Locales de Atención a Víctimas -CLAV operan actualmente en el Distrito y si se tiene contemplado la construcción de nuevos CLAV? Y ¿cuántas víctimas fueron atendidas en el 2017 por CLAV? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar año, localidad, edad, género y tipo de servicio o atención prestada.

La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuenta en estos momentos con 7 Centros locales de Atención a Víctimas -CLAV-. Distribuidos de la siguiente manera:

1. Centro Local de Atención a Víctimas	• Suba
	• Chapinero
	• Rafael Uribe Uribe
	• Kennedy Sevillana
	• Bosa
	• Kennedy Patio Bonito
	• Ciudad Bolívar
2. Punto Atención - Terminal de transportes Punto de Atención Cade - Engativa	
3. Dos (2) Unidades Móviles	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

En los Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 30 de noviembre de 2017 se han atendido un total de 29.163 personas. En el archivo 'P7_ACDVPR' (Adjunto) se discrimina la información solicitada por localidad, edad, género y tipo de servicio prestado de acuerdo a la solicitud. Es importante aclarar que los datos de las personas atendidas en los Centros Locales de Atención a Víctimas, discriminados por tipo de servicio, no se pueden sumar debido a que una persona puede solicitar uno o más servicios en diferentes Centros Locales de Atención a Víctimas.

8. ¿Cuál es el equipo interdisciplinario que opera en los CLAV y qué servicios prestan?

En relación al funcionamiento de cada uno de los Centros Locales de Atención a Víctimas, el personal necesario para que puedan abrir sus puertas al público y brindar una atención integral a las víctimas del conflicto armado, es el siguiente:

- Un Coordinador
- Un técnico administrativo
- Un Orientador
- Un Referente Étnico (actualmente solo en 4 de los 7 CLAV)
- Dos Psicólogos
- Dos Trabajadores Sociales
- Dos Abogados
- Dos Profesionales de atención humanitaria
- Un Enlace de Gestión y Estabilización Socioeconómica.

9. Sírvase informar, ¿qué estrategias de divulgación realiza la Administración Distrital para promover la prestación de los servicios que ofrecen los Centros Dignificar a las víctimas del conflicto armado? Indique las acciones implementadas para dar a conocer la Política Pública De Atención, Asistencia Y Reparación Integral A Víctimas Del Conflicto Armado.

La ACDVPR ha puesto en marcha diferentes acciones comunicativas con el fin de garantizar el acceso a la información y visibilización de los derechos de la mencionada población. En la actualidad trabajamos en tres frentes que enumeramos a continuación:

Campañas de sensibilización

El trabajo realizado a través de campañas de sensibilización y estrategias diseñadas e implementadas por profesionales de la comunicación tienen como objetivo informar a las víctimas sobre sus derechos y la ruta de acceso que tienen disponibles desde el

Carrera 8 No. 10 - 85
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

distrito para hacerlos efectivos. La distribución de este material se ha realizado en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con el objetivo de asegurar que la información llegue a las víctimas que se acercan en busca de ayuda y orientación.

- **Campaña Día nacional de la Memoria y Solidaridad con las víctimas del conflicto armado:** Para esta iniciativa de sensibilización ciudadana se produjeron videos, 3 referencias de eucoles (afiches en los paraderos de bus), comunicado a medios, y piezas digitales para redes sociales. Así mismo, se adelantaron actividades conmemorativas durante ese día donde contamos con el cubrimiento de medios de comunicación a lo largo de la jornada del 9 de abril.
- **Campaña antifraude:** En el marco de la estrategia de transparencia de la Secretaría General, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y en nuestro caso en particular hacia las víctimas del conflicto armado interno, se ha impulsado la campaña "Antifraude" para evitar la re-victimización a manos de personas inescrupulosas.

Los materiales de la campaña incluyen videoclips, afiches que fueron instalados en todos los centros de atención, comunicado a medios para divulgación, y piezas para redes sociales.

- **Campaña Día Internacional de los Desaparecidos:** Con el propósito de visibilizar a estas víctimas y el sufrimiento de sus familiares que aún esperan a sus seres queridos desaparecidos, se produjeron afiches, piezas digitales para redes sociales y comunicado de prensa para medios. Durante la jornada del 30 de agosto se realizó una 'activación' en redes sociales con la participación de la ciudadanía.

Gestión de prensa

Desde el equipo de comunicación se realizan constantemente actividades de convocatoria a medios de comunicación nacionales y locales para que cubran diversos eventos organizados por la ACDVPR con el fin de aportar en el restablecimiento de derechos de las personas afectadas por el conflicto armado. Se ha logrado una amplia difusión de actividades como participación en ferias de empleo y emprendimiento para la estabilización socio-económica de esta población; oportunidades de educación superior; eventos artísticos y culturales en los que la memoria hace aportes para la no repetición del conflicto, entre otras.

Por otra parte, con este objetivo de dar a conocer la política pública de atención, asistencia y reparación integral a víctimas del conflicto armado, la ACDVPR ha trabajado desde los siguientes canales institucionales :

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

- Sitio Web www.victimasbogota.gov.co
- Cuenta de Twitter (@victimasbogota)
- Cuenta de Facebook Alta Consejería para Víctimas (@victimasbogota)

Desde allí se publica de manera permanente, sobre el programa de Centros Locales de Atención a Víctimas -CLAV-, su ubicación en la ciudad y los servicios a los que pueden acceder las víctimas a través de ellos; adicionalmente las notas informativas en diferentes formatos sobre la política pública de víctimas, sus obligaciones y rutas de acceso a derechos.

Se realizaron videos institucionales en los que se informa a la población víctima sobre la oferta de servicios que brindan los centros, así como ejemplos específicos de personas afectadas por el conflicto que acudieron a los mismos en búsqueda de atención inmediata.

Estos mensajes fueron replicados constantemente en nuestras redes sociales y se gestionaron alianzas con otras secretarías de la administración distrital para que amplificaran la información en sus propios canales de comunicación.

10. ¿Qué proyectos productivos se han desarrollado para las víctimas del conflicto armado en el Distrito y cuáles se pretenden desarrollar?

En el marco de la ley 1448 de 2011 y de conforme al Decretos Distritales 059 de 2012 y 425 de 2016 la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, tiene la misión de generar constantemente procesos de articulación con entidades públicas y privadas para mitigar los obstáculos a las que se deben enfrentar las víctimas del conflicto armado en el mercado laboral en la ciudad, con el fin de contribuir así a la estabilización socioeconómica y a la reconstrucción del proyecto de vida.

Para lo anterior y teniendo en cuenta los lineamientos del CONPES 3616 de 2009 sobre la ruta integral de Generación de Ingresos, (que incluye: caracterización, orientación, capacitación e intervención psicosocial y por último intermediación laboral), la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación realiza un proceso de caracterización a las víctimas en los CLAV, con el fin de identificar cuáles son las habilidades, intereses, destrezas, formación y experiencia laboral así como desempeño productivo. Esta permite obtener un historial ocupacional para poder orientar, remitir, focalizar y hacer el debido seguimiento para fomentar la inclusión socio-productiva. Este proceso va acompañado de talleres de orientación vocacional y laboral que se realizan constantemente a la población caracterizada en los Centro de Atención.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Por lo anteriormente expuesto, y con el fin de aportar al cumplimiento del programa "Bogotá Mejor para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación", la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., formuló el proyecto de inversión 1156, el cual tiene como una de sus metas "la implementación de medidas como contribución del Distrito a la reparación integral". Así mismo, esa meta tiene como actividad "desarrollar acciones de fortalecimiento empresarial y formación para el trabajo en fases de alistamiento, implementación y seguimiento", y como indicador de gestión "cumplir con el 100% de las medidas de reparación integral que fueron acordadas".

En materia de fortalecimiento o apoyo a unidades productivas la Alta Consejería para el Derecho de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación ha gestionado espacios de comercialización y exhibición, así como capacitación para las víctimas del conflicto armado que tiene unidades productivas.

Por otra parte, la Alta Consejería hizo un esfuerzo importante al aportar \$2475 Millones al contrato no. 217017 de 2017 SENA – FONADE (total recurso asignado \$3475 Millones) que se materializó en la convocatoria No. 152, para financiar iniciativas empresariales para la ciudad de Bogotá D.C, en cualquier sector económico, que provengan o sean desarrolladas por población víctimas de la violencia, domiciliadas en la ciudad, que cumplan con las condiciones establecidas en la reglamentación del fondo emprender para ser beneficiarias. La convocatoria cuenta de 3 cortes: 21 de diciembre de 2017, 21 de febrero de 2018 y 5 abril de 2018. Para la presente convocatoria se realizaron 17 talleres de sensibilización donde se convocaron 828 personas de las cuales 12 presentaron su proyecto en el primer corte de la convocatoria, es decir, el pasado 21 de diciembre de 2017.

A continuación se presenta un resumen ejecutivo de las gestiones realizadas en materia de fortalecimiento empresarial.

Tabla Resultado de la gestión en materia de fortalecimiento de las unidades productivas

Feria PAZiempres	ACDVPR	20
Feria Caja de Vivienda Popular	ACDVPR –CVP	15
Feria Gastronómica Plaza de los Artesanos	SDDE	3
Feria Navideña	SDDE	124
Fondo Emprender- Talleres de Sensibilización	SENA-ACDVPR	828
Mercados Campesinos	SDDE	32

Carrera 8 No. 10 - 85
Código Postal. 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info. Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Market Place Social de la ANDI	ACDVPR	2
Talleres de Capacitación de Financiamiento	SDDE	901
Propais (PROIM, Agroindustrial, NARP)	PROPAIS	215
Programa "Se le tiene " y Microcrédito	SDDE	35
Segunda Macrorrueda para la Reconciliación	ACDVPR	10
Total remisiones		2185

Fuente: elaboración propia, ACDVPR. Corte a la 31 de Diciembre de 2017

11. A la fecha, ¿cuántos casos de abuso sexual contra las víctimas del conflicto armado registra el Distrito? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar, por localidad, edad y género.

Aclarando que la interpretación que realizamos de su pregunta se refiere a los casos de personas que registran como hecho victimizante lo tipificado en el Registro Único de Víctimas como "Delitos contra la libertad y la integridad sexual", se anexa un archivo denominado "P11 ACDVPR" en el cual se desagregan las cifras por sexo, grupo etareo, así como por declaración y ocurrencia en Bogotá. Dichos datos fueron obtenidos de consultas a los reportes de la Red Nacional de Información para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, a corte 01 de diciembre de 2017.

12. En el 2017, ¿cuántas víctimas del conflicto armado fueron atendidas por la Red Pública de Hospitales? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar por localidad, edad y género, ESE, tipo de atención. Trasladado Secretaria Distrital de Salud

13. En el 2017, ¿cuál fue la tasa de mortalidad materna en las mujeres víctimas del conflicto armado? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar por localidad, edad y año. Trasladado Secretaria Distrital de Salud

14. Sírvase indicar, ¿cuántos casos de desnutrición en niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado se registraron en los últimos dos (2) años en el Distrito? Señale las campañas realizadas por la Administración Distrital para prevenir y contrarrestar esta problemática. Trasladado Secretaria Distrital de Salud

15. Sírvase informar, ¿cuántos niños y niñas víctimas del conflicto armado fueron atendidos por el ICBF en los últimos dos (2) años en el Distrito? Por favor sírvase adjuntar la información en formato Excel y discriminar por año y atención. Trasladado al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF-

Carrera 8 No. 10 - 85
Código Postal. 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info. Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Así las cosas y en atención a lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015 artículo 1, nos permitimos informar que remitimos su petición a las entidades del Distrito y del orden nacional antes mencionadas, ya que son estas las entidades competentes en los temas que usted solicita.

Sin otro en particular, le manifestamos nuestra disposición de ampliar o aclarar cualquier aspecto que considere pertinente. Nos gustaría mucho poder obtener un cita con usted o quien usted designe para hacerle una presentación sobre el PAD 2017 y en general presentar la política pública para la población víctima.

Cordialmente

ÁNGELA BEATRIZ ANZOLA DETORO

Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

Anexo: Medio Magnético de Información CD

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


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

DETALLE DEL EVENTO 13802018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
13802018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	DECRETO 1899 DEL 2017, POR EL CUAL SE ESTABLECEN LAS DIRECTRICES PARA EL DESARROLLO DEL CENSO NACIONAL DE POBLACION Y DE VIVIENDA 2018, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SECRETARIA GENERAL	5200 Dirección de Talento Humano

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

 **Bloqueado por la Secretaría General**

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2018-01-05	2018-01-04 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	2018-01-18 08:09 AM	2018-01-18 08:10 AM	2018-01-17 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Respuesta	Asignar
Comentario			
SE ADJUNTA RESPUESTA A LA SOLICITUD			
Tema	Subtema	Unificar Respuesta	
1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISIONAL	Atención de Solicitudes Ciudadanas		
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida
ESCRITO	8	2-2018-159	2018-01-04

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

- 2-2018-159_1.pdf

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- 2-2018-159_1.pdf

Cancelar

PROTECCIÓN DE
DATOS

4232000

Bogotá, D. C.,

Doctor

PROTECCIÓN DE DATOS

Asunto: Respuesta a oficio No. 2017-313-027437-1
Radicado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.,
No. 1-2017-31781

PROTECCIÓN DE
DATOS

Respetado doctor,

La Dirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., recibió el oficio del asunto, en el que se pone en conocimiento el Decreto 1899 de 2017, relacionado con directrices para el desarrollo del Censo Nacional de Población y de Vivienda y se dictan otras disposiciones.

Al respecto, es preciso indicar que la estructura administrativa del Distrito Capital está conformada por quince (15) Sectores Administrativos de Coordinación que funcionan a través de organismos y entidades investidas de autonomía administrativa y financiera; motivo por el cual el oficio en cuestión fue remitido a estos y otros del orden distrital (Adjunto) para que, en el marco de su autonomía, adelanten las gestiones pertinentes.

Finalmente, informo que la servidora pública encargada del puente y coordinación entre el DANE y la Secretaría General para efectos del eCenso, es la señora Luz Andrea Rodríguez Bernal, Asistente Administrativo de la Dirección de Talento Humano, cuya extensión es 1811.

Atentamente,



ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO
Directora de Talento Humano

C.C. N.A.
Anexos: Lo enunciado en cuatro (4) folios
Proyectó: Alex Bernal Prieto

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SDQS SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

INICIO REPORTES SEGURIDAD ATENCIÓN SOPORTE

Inicio | Cerrar Sesión

ATENCIÓN DE PETICIÓN 13802018

DATOS BASICOS DE LA PETICION 13802018

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

DOCUMENTOS ADJUNTOS DEL REGISTRO DE LA PETICIÓN

1-2017-31781_.pdf

HOJA RUTA

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
S200 Dirección de Talento Humano SECRETARÍA GENERAL	PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	Atención	Registrar	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION	2018-01-04 8:51:24 AM	2018-01-04 9:11:26 AM	SOLUCIONADO - POR TRASLADO	
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	AMEDE ROZO	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 9:11:08 AM	2018-01-04 9:16:02 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS ACUEDUCTO - EAB	ARMANDO ELOY RAMIREZ CARVAJAL ext-4520	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 9:10:58 AM	2018-01-04 9:32:59 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
Servicio a la Ciudadanía SUEBRED SUR (NUEVA)	CAMILO ANDRES BERMUDEZ	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 9:11:21 AM	2018-01-04 9:43:08 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO SECRETARIA DE EDUCACION	MARIA LILIANA CARDONA TORRES	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 9:11:14 AM	2018-01-04 9:49:43 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente
5200 Dirección de Talento Humano SECRETARIA GENERAL	PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	Atención	Registrar	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION	2018-01-04 08:51 AM	2018-01-04 09:11 AM	SOLUCIONADO - POR TRASLADO
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	AMILDE ROZO	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 09:16 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS ACUEDUCTO - EAB	ARMANDO ELOY RAMIREZ CARVAJAL ext 4520	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:10 AM	2018-01-04 09:32 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
Servicio a la Ciudadanía SUBRED SUR (NUEVA)	CAMILO ANDRES BERMUDEZ	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 09:43 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO SECRETARIA DE EDUCACION	MARIA LILIANA CARDONA TORRES	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 09:49 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
AREA DE ATENCION AL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS IDRD - RECREACION Y DEPORTE	MARTIN ALONSO BELTRAN GARCIA eXT 2005	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:00 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
Servicio a la Ciudadanía SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	ISABEL JAIME PIÑEROS (USU 2)	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:11 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	NAYIBE MOLINA NUÑEZ ext 143	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:14 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO SECRETARIA MOVILIDAD	ERWIN ROMMEL CORREDOR MONROY	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:17 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO TRANSMILENIO	Santiago Andres Acuña Arevalo	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:26 AM	SOLUCIONADO - POR TRASLADO
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA DE HACIENDA	ERIKA MECEDES GOMEZ RIVERA ext 5111	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:29 AM	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA

9

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiete
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	ROBERTO CARLOS NARVAEZ CORTES	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:10 AM	2018-01-04 10:32 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES OFB - ORQUESTA FILARMONICA	PAOLA ANDREA HARNACHE CASTAÑO Ext. 163	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:36 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
OFICINA DE QUEJAS Y SOLUCIONES SECRETARIA DE AMBIENTE	SANDRA YANETH ATARA	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:41 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
ATENCION AL USUARIO SERVICIO CIVIL	GABRIEL FRANCISCO ALVAREZ MORA ext. 1428	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM	2018-01-04 10:42 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION
SECRETARIA GENERAL CANAL CAPITAL	MIGUEL FERNANDO VEGA RODRIGUEZ EXT 5046	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:10 AM		
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO CATASTRO	WALTHER TIUSABA RIVAS Ext. 7522	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:10 AM		
SUBDIRECCION ADMINISTRACION FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	ALEJANDRA MARIA LOPEZ LONDOÑO eXT 1011	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANÍA ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	BLANCA MERCEDES CRUZ MANRIQUE Ext. 417	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
DIRECCION EXPERIENCIA AL CLIENTE ESCRITA HOGARES ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	SANDRA MILENA VÁSQUEZ LOZANO	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
DIRECCION GENERAL FONCEP	YIMMY BENAVIDES ORJUELA ext 214	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiete
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	JUAN ALFONSO URIBE ROZO	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	VIVIANA ORTIZ BERNAL	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	EDERLY NUÑEZ CAICEDO EXT 101	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
ATENCION AL CIUDADANO IDIGER	DAVID FERNANDO SUAREZ MORALES ext: 3001	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IDIPRON	FABIAN ANDRES ACOSTA SASTRE	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO IDPAC - ACCION COMUNAL	GRISEL CORDOBA CASELLA ext. 51135	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	HADIT LORENA ENCISO GALINDO	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
JURIDICA IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	DIANA CAROLINA GUAPACHA TOVAR	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO - IDU IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	EDWIN JAVIER CARVAJAL VARELA	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
SERVICIO AL CIUDADANO IPES	Luis Eduardo Triana Sanchez	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO LA TERMINAL DE TRANSPORTE	Ulises Rincon Sanchez ext. 149	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
ATENCION AL CLIENTE LOTERIA DE BOGOTA	SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS EXT: 210	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiete
Comunicaciones METRO DE BOGOTA S.A.	SANDRA ELIZABETH GRACIA SOCHA Ext. 1112	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARIA DE CULTURA	SANDRA MILENA LOPERA FORERO Ext 778	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE GOBIERNO	DIANA ISABEL PEÑA SANCHEZ	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	WENDY CATALINA ROJAS CASTRO EXT:1658	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA SECRETARIA DE LA MUJER	SARA MARCELA MORENO ROJAS	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA DEL HABITAT	YESIKA PAOLA HERNANDEZ DURANGO	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO SECRETARIA DE PLANEACION	MARTHA STELLA GUEVARA CASTRO EXT. 8247	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
1.1.SERVICIO AL CIUDADANO SECRETARIA DE SALUD	NUBIA PATRICIA BONILLA DIMATE	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
NIVEL CENTRAL REGISTRO SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	CAMILO TORRES VARGAS	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	ADRIANA CASTRO MUÑOZ	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
Servicio a la Ciudadanía SUBRED NORTE (NUEVA)	ANA OFELIA CHUQUEN ARIZA	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente
Servicio a la Ciudadanía SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	Paula Alejandra Lopez Paez	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	MONICA YANNETH MARIN HERRERA	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
SECRETARIA GENERAL UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	ANA YUSELY CASALLAS PAEZ	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	NOILA LOPEZ VELASQUEZ	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano UNIVERSIDAD DISTRITAL	SANDRA MARCELA TORRES AVELLA Ext 1420	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
RELACION CLIENTE CODENSA	JOHANA LORENA LOZANO Ext 6131	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
SERVICIO AL CLIENTE GAS NATURAL	MARTHA LEONOR PINILLA MORENO Ext 85476	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 09:11 AM		
SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO JBB - JARDIN BOTANICO	ROSALIA GARZON REYES 1005	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 09:16 AM		
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS ACUEDUCTO - EAB	ARMANDO ELOY RAMIREZ CARVAJAL ext 4520	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 09:32 AM		
Gerencia SUBRED SUR (NUEVA)	Francy Julieth Quitian Herrera	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 09:43 AM		
5100 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO SECRETARIA DE EDUCACION	HECTOR EMILIO ROJAS ZAMBRANO	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 09:49 AM		

2

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiete
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IDRD - RECREACION Y DEPORTE	LILIANA DIAZ POVEDA EXT. 3001	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:00 AM		
USS San Blas SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	MARIA TERESA AVELLANEDA MARTINEZ	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:11 AM		
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	NAYIBE MOLINA NUÑEZ ext 143	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:14 AM		
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES SECRETARIA MOVILIDAD	EDNA ROSA CORTES SERNA	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:17 AM		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA SECRETARIA MOVILIDAD	ERIKA MORALES AMOROCHO	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:17 AM		
4101 Central SDQS - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	LAIDE STEFAN QUINCHE LOAIZA	Atención	Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2018-01-04 10:26 AM		
DIRECCION GENERAL CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	TULY MARTHA MORON BARROS	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:32 AM		
ATENCION AL CIUDADANO TRAMITE OFB - ORQUESTA FILARMONICA	ALICIA ROSALID TERAN CAMACHO ext 101	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:36 AM		
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA SECRETARIA DE AMBIENTE	ALBA LUCIA HENAO HIDALGO	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:41 AM		
ATENCION AL USUARIO SERVICIO CIVIL	GABRIEL FRANCISCO ALVAREZ MORA ext. 1428	Clasificación	Asignar	EN TRAMITE - POR ASIGNACION	2018-01-04 10:42 AM		

DETALLE DEL EVENTO 51662018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
51662018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CORDIALMENTE LES SOLICITO ME PODRIAN FACILITAR EL ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA ALCALDIA DISTRITAL, ES DECIR LA ESTRUCTURA ORGANICA ACTUALIZADA CON TODAS LAS DEPENDENCIAS EN ORDEN GERARQUICO, PUEDE SER EL LINK PARA VERLO DESDE LA PAGINA, EN INTERNET HAY VARIOS PERO NO SE SI ESTAN ACTUALIZADAS GRACIAS. MI CORREO [PROTECCIÓN DE DATOS] POSDATA: ESTE MEDIO ES MUY COMPLEJO PARA ESCRIBIR, MEJORENLO	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SECRETARIA GENERAL	5310 Subdirección de Servicios Administrativos

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO



**Bloqueado por la
Secretaría General**

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2018-01-12	2018-01-11 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
DINA EUGENIA CUESTA SANCHEZ	2018-01-11 03:58 PM	2018-01-18 07:47 AM	2018-01-23 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Respuesta	Asignar
Comentario			
Reciba un cordial saludo, Se envia respuesta a la solicitud del peticionario.			
Tema	Subtema	Unificar Respuesta	
1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISIONAL	Asesoría y Orientación a la Ciudadanía		
Canal de Salida			
WEB			

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

- 2-2018-548_1 (1).pdf
- Decreto 086 DE 2016.pdf
- 2-2018-609_1 (1).pdf
- Estructura-Distrito.pdf

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO



4233100

Bogotá D.C.,

Señor
ANONIMO
Ciudad.


Referencia: Requerimiento No. 36772018

Reciba un cordial saludo,

Dando respuesta a la solicitud del requerimiento en referencia, me permito enviar Decreto No. 086 del 26 de febrero de 2016 firmado por el señor Alcalde Mayor, donde se establece el horario de trabajo de los(las) servidores(as) públicos del sector central de la Administración Distrital.

Sin otro particular,

Atentamente,


EDGAR GONZALEZ SANGUINO
Subdirector de Servicios Administrativos

Proyectó: Dina Eugenia Cuesta Sánchez
Revisó: Edgar González Sanguino 

4233100
Bogotá D.C.,

PROTECCIÓN DE
DATOS

Señor

PROTECCIÓN DE DATOS

Referencia: Requerimiento No. **56292018**

Reciba un cordial saludo,

Agradecemos su comunicación, en la cual pone de presente su inconformidad con relación a la mala atención prestada en el conmutador de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., le informamos que, en aras de mejorar nuestro servicio a los usuarios externos, estamos tomando las medidas necesarias con los funcionarios delegados para realizar esta actividad.

Reciba nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que esta situación hubieran podido generar.

Atentamente,



JUAN CARLOS SANCHEZ MERA
Subdirector Servicios Administrativos (E)

Proyectó: Dina Eugenia Cuesta Sánchez
Revisó: Juna Carlos Sanchez Mera



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

DECRETO No. **086** DE

(**26 FEB 2016**)

"Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos del Sector Central de la Administración Distrital".

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de sus facultades legales, es especial las que le confiere el numeral 3º del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993, y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 33 del Decreto Ley 1042 de 1978 establece que el/la jefe/a de los organismos podrá establecer el horario de trabajo, dentro de la jornada máxima legal fijado por dicha disposición, es decir, de 44 horas semanales.

Que de acuerdo con el artículo 35 del Decreto Ley 1421 de 1993, el Alcalde Mayor es el jefe del gobierno y de la administración distrital y ejerce la representación legal del Distrito Capital.

Que según los numerales 1º y 3º ídem, el Alcalde Mayor tiene dentro de sus atribuciones, las de hacer cumplir la ley y los decretos del Gobierno Nacional, así como dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a cargo del Distrito Capital.

Que corresponde al Alcalde Mayor determinar el horario de trabajo de los/as servidores/as público/as de los organismos del Sector Central de la Administración Distrital, mientras que de conformidad con la autonomía administrativa de las entidades descentralizadas, corresponde a sus directores/as, presidentes/as y/o Gerentes la fijación del horario de trabajo.

Que el Alcalde Mayor expidió el Decreto Distrital 438 de 2012, "Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos del Sector Central de la Administración Distrital", estableciendo el horario de trabajo de los/as servidores/as público/as del Sector Central de la Administración Distrital, de lunes a viernes en jornada continua de 9:30 a.m. a 7:00 p.m., incluida una hora de almuerzo.

Que se hizo necesario modificar el artículo 1º del citado Decreto Distrital 438 de 2012, con el Decreto Distrital 442 de 2012, en el sentido de establecer un horario alternativo de trabajo de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., incluida una hora de almuerzo, en los organismos del nivel central de la Administración Distrital; donde se

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

Nº CO220204 / Nº GP0113



2214200-FT-604 Versión 02

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

Continuación del Decreto N°. 086 DE 26 FEB 2016

Página 2 de 3

"Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos del Sector Central de la Administración Distrital".

facultó a cada Secretario/a de Despacho, Director/a de Departamento Administrativo del sector central y de las Unidades Administrativas sin personería Jurídica, de acuerdo con las necesidades del servicio y en atención a los criterios de racionalidad y austeridad del gasto público, para establecer los mecanismos, directrices y/o disposiciones tendientes a que los/as jefe/as de las dependencias de cada uno de los organismos descritos, de manera concertada acuerden dichos horarios con los/as servidores/as públicos/as adscritos a las respectivas dependencia (sic), garantizando en todo caso la debida y eficiente prestación del servicio en ambos horarios.

Que conforme con los resultados de la encuesta realizada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital- DASCD- a los servidores públicos, vinculados a las entidades y organismos Distritales y el análisis realizado por las entidades a la prestación del servicio hacia la ciudadanía, se hace necesario fijar nuevamente un horario de trabajo.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1º. El horario de trabajo de los/as servidores/as públicos/as del Sector Central de la Administración Distrital, será de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., incluida una hora de almuerzo.

Parágrafo 1º. - Los/as Secretarios/as de Despacho y los/as Directores/as de los Departamentos Administrativos y de las Unidades Administrativas sin personería jurídica, deberán establecer horarios de almuerzo entre la 1:00 p.m. y las 3:00 p.m., con el fin de garantizar la atención continua e ininterrumpida de la prestación de los servicios y funciones a cargo de los organismos del sector central, durante todo el horario fijado en el presente artículo, para lo cual, establecerán los mecanismos, directrices y/o disposiciones tendientes a que los/as jefes/as de las dependencias de cada uno de los organismos del sector central de la Administración Distrital, de manera concertada con los/as servidores/as públicos/as adscritos a las respectivas dependencias, determinen el horario para la realización de sus labores, garantizando en todo caso la debida y eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito Capital en ambos horarios.

Parágrafo 2º. Los/as Secretarios/as de Despacho y los/as Directores/as de los Departamentos Administrativos y de las Unidades Administrativas sin personería jurídica, podrán establecer un horario alternativo, donde deberá privilegiarse a los/as servidores/as públicos/as que tengan bajo su cuidado y protección hijo/as discapacitados/as o menores de 14 años, que tengan parientes que por causa de enfermedad o discapacidad dependa absoluta y exclusivamente de ellos, que sean servidores/as públicos/as que por causa de enfermedad debidamente diagnosticada y grave requieran desempeñar su labor en alguno de los dos horarios establecidos o para los/as servidores/as que se encuentren estudiando en horario

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N° 0222524 / N° GP0113



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.

Continuación del Decreto N°. 086 DE 26 FEB 2016

Página 3 de 3

"Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos del Sector Central de la Administración Distrital".

nocturno; siempre y cuando se demuestren dichas situaciones ante el empleador, en el evento que el padre y la madre tengan bajo su cuidado y protección hijo/as discapacitados/as o menores de 14 años o parientes que por causa de enfermedad o discapacidad dependa absoluta y exclusivamente de ellos y ambos laboren en algún organismo del sector Central de la Administración Distrital, el horario alternativo será sólo para uno/a de ellos.

Artículo 2°. En las Alcaldías Locales y en las Inspecciones de Policía, el horario de trabajo será establecido por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Artículo 3°. El presente decreto rige a partir de su publicación, deroga los Decretos Distritales No 438 y 442 de 2012 respectivamente y las demás las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C.,

26 FEB 2016

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO
Alcalde Mayor

DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORZO
Secretaria General

NIDIA ROCÍO VARGAS
Directora Departamento Administrativo del Servicio Civil

Proyecto: Hernando Vargas Ache Subdirector Técnico DASC

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal 111711
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N° 0222024 / N° GP0113



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

2214200-FT-604 Versión 02



Estructura General del Distrito Capital

Entidades
56

ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ

Secretarías Cabeza de Sector

Secretaría Privada

Oficina Consejería de Comunicaciones

Altas Consejerías

Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
Distrital de Tecnologías de la Información y la Comunicación

SECTOR CENTRAL			ADSCRITAS				SECTOR DESENTRALIZADO					Sector Gobierno 20 localidades
18			24				14					
SECRETARÍAS CABEZA DE SECTOR			Menor Autonomía				Mayor Autonomía					
Sectores Administrativos de Coordinación	Secretarías Cabeza de Sector	Soporte Técnico	Fondos	Unidades Administrativas Especiales	Institutos	Empresas Sociales del Estado	Empresas Industriales y Comerciales del Estado	Sociedades	Empresas de Servicios Públicos	Empresas Mixtas - ESAL	Ente Universitario Autónomo	
	15	3	2	3	15	4	2	6	3	2	1	
1 Gestión Pública	Secretaría General	Dpto. Admin. del Servicio Distrital - DASCD										1. Usaquén
2 Gobierno	Secretaría Dist. de Gobierno	Dpto. Admin. de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC									2. Chapinero
3 Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda		Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP		UAE de Catastro Distrital - UAECD		Lotería de Bogotá					3. Santa fé
4 Planeación	Secretaría Distrital de Planeación											4. San Cristóbal
5 Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		Instituto para la Economía Social IPES		Instituto Distrital de Turismo IDT		Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá)					5. Usme
6 Educación	Secretaría de Educación del Distrito		Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP									6. Tunjuelito
7 Salud	Secretaría Distrital de Salud		Fondo Financiero Distrital de Salud - FFDS		Subredes Integradas de Servicio de Salud ESE's		Capital Salud EPS-S SAS		Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica		I.D. de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDC&IS	7. Bosa
8 Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social		Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON									8. Kennedy
9 Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte		I.D. Recreación y Deporte - IDRD		Fund. Gilberto Alzate Avendaño		Canal Capital					9. Fontibón
			Orquesta Filarmónica de Bogotá		I.D. de las Artes -IDARTES							
10 Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente		Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB									10. Engativá
			I.D. de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER (FONDIGER)									11. Suba
			I.D. de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA									12. Barrios Unidos
11 Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad		UAE de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV		Instituto de Desarrollo Urbano - IDU		Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.		Terminal de Transportes S.A.		Empresa Metro de Bogotá S.A.	13. Teusaquillo
12 Hábitat	Secretaría Distrital de Hábitat		UAE de Servicios Públicos - UAESP		Caja de Vivienda Popular - CVP		Emp.de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.		Emp. Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP (Aguas de Bogotá)		Emp. de Energía de Bogotá S.A. - EEB - ESP	14. Los Mártires
												15. Antonio Nariño
13 Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer											16. Puente Aranda
14 Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Dist. de Seguridad, Convivencia y Justicia	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá										17. La Candelaria
15 Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital											18. Rafael Uribe Uribe
												19. Ciudad Bolívar
												20. Sumapaz

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Tunal - Tunjuelito - Meissen - Nazareth - Usme - Vistahermosa

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Occidente Kennedy - Bosa - Fontibón - Hospital del Sur - Pablo VI Bosa

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

Simón Bolívar - Engativá - Suba - Chapinero - Usaquén

Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Santa Clara - La Victoria - Centro Oriente - San Blas - San Cristóbal - Rafael Uribe

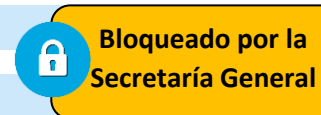
DETALLE DEL EVENTO 2937022017

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
2937022017	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION DE CONVENIOS [PROTECCIÓN DE DATOS] VIGENCIA DE LOS AÑOS 2000-2007	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SECRETARIA GENERAL	5100 Dirección de Contratación

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

FORMULARIO EVENTO



Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar-Trasladar	2017-12-21	2017-12-20 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
FRANKI ALEXANDER GOMEZ SANCHEZ EXT 1530	2018-01-04 09:51 AM	2018-01-04 09:54 AM	2018-01-11 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - POR TRASLADO	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Respuesta	Asignar-Trasladar
Comentario	Se adjunta respuesta enviada a su domicilio.		
Tema	Subtema	Unificar Respuesta	
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISIONAL	Atención de Solicitudes Ciudadanas		
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida
ESCRITO	1	2-2018-104	2018-01-04

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

- Resp SDQS 2937022017 2-2018-104_1.pdf

Observaciones

Se adjunta respuesta enviada a su domicilio.

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- Resp SDQS 2937022017 2-2018-104_1.pdf

Cancelar

4231000

Bogotá D.C.,

Señor:

PROTECCIÓN DE
DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS

Referencia Interna: 1-2017-31785

Cordial saludo,

De conformidad con la solicitud de información, nos permitimos informar que para el caso de la Secretaría General no se encontró registro en el Sistema de Gestión Contractual que se refiera al

PROTECCIÓN DE DATOS

De igual forma se realizó la dispersión de su solicitud por el SDQS, a las demás entidades del Distrito quienes darán respuesta a su petición oportunamente.

Agradecemos la atención prestada,



DIANA KARINA ANGARITA CASTRO

Directora de Contratación

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Proyectó: Maria Camila Reyes Cifuentes *MC*

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

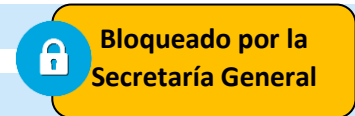
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

DETALLE DEL EVENTO 2950032017

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
2950032017	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	cordial saludo. soy funcionario de la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección de Impuestos y mi rol esta vinculado al desarrollo de mejores servicios ciudadanos relacionados con PQRS. Quisiera que por favor me enviaran el modelo de negocio de este servicio.	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	SECRETARIA GENERAL	4000 SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO



FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Proyectar Respuesta	Proyectar Respuesta	2017-12-26	2017-12-22 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
LINA VALENTINA GONZALEZ LAGUNA Ext, 1300	2018-01-12 09:04 AM	2018-01-12 09:09 AM	2018-01-05 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - RESPUESTA PREPARADA	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Respuesta	Proyectar Respuesta

Comentario

Reciba un cordial saludo. En relación a su solicitud, me permito informar que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (SSSC) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuenta con lineamientos para la gestión de las peticiones ciudadanas, los cuales se encuentran contemplados en el procedimiento "Atención de peticiones ciudadanas", registrado en el Sistema Integrado de Gestión con código 2212200-PR-291 (Ver Anexo 1); así como en el Artículo 3° del Decreto 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", en el que se establecen las directrices para los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos. De igual forma, la SSSC cuenta con una Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014) que tiene como propósito garantizar el desarrollo de atributos del servicio en las entidades públicas distritales para que se brinde un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, y en concordancia con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción. En el marco del plan de acción de esta política, se ha definido como actividad realizar acciones para la optimización y mejoramiento continuo del servicio prestado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, entre estas se encuentran:

- Establecer lineamientos sobre los elementos del servicio que exigen acciones por parte de las entidades, para asegurar una interacción eficaz con el ciudadano, como por ejemplo, la reglamentación sobre qué peticiones se incluyen o no en el Sistema Distrital de Quejas Soluciones - Bogotá Te Escucha.
- Monitorear la calidad de la gestión y respuesta de las peticiones por parte de las entidades de la Administración Distrital, identificando para cada una, su alcance en términos de claridad, calidez, suficiencia, coherencia, oportunidad y manejo del sistema.
- Optimizar el Sistema Bogotá Te Escucha para facilitar la interacción entre los ciudadanos y las entidades distritales, a través del desarrollo de una interfaz más intuitiva y práctica para interponer y gestionar peticiones.
- Realizar jornadas de cualificación a servidores públicos sobre cómo gestionar peticiones ciudadanas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, con estándares de claridad, calidez, suficiencia, coherencia y oportunidad. Finalmente, es importante mencionar que dichas acciones se estarán implementando durante la vigencia 2018.

Tema	Subtema	Unificar Respuesta
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite	
MISIONAL	Asesoría y Orientación a la Ciudadanía	
Canal de Salida		
WEB		

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS


- ANEXO 1.pdf

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Cancelar

Versión: 1.4.4.0 - es

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA GENERAL	PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PR-291
			VERSIÓN	04
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	PÁGINA:	1 de 39

1. OBJETIVO

Analizar y direccionar las peticiones ciudadanas recepcionadas por los diferentes canales de interacción (petición, solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud de copia, consulta, denuncia por actos de corrupción y las que provengan de Veedurías Ciudadanas) interpuestas ante la entidad, con el fin de garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, que permita satisfacer sus necesidades.

2. ALCANCE

Se inicia el procedimiento con la recepción de la petición ciudadana a través de los diferentes canales de interacción destinados para tal fin y finaliza con el cierre de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el seguimiento preventivo a las peticiones, tanto tramitadas como pendientes de respuesta a cargo de las dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En el caso de las solicitudes presentadas por las Veedurías Ciudadanas, éstas finalizarán con las acciones a implementar producto de estas, si hay lugar a ello, y con la publicación de un informe semestral en la página web de la entidad.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Viviana Andrea Sandoval Medina	Auxiliar Administrativo - Subdirección Operativa	19/09/2016	
REVISÓ	Diana Alejandra Ospina Moreno	Subdirector Técnico - Subdirección de Calidad del Servicio	27/09/2016	
APROBÓ	Walter Tarcicio Acosta Barreto	Director Técnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	27/09/2016	

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	2 de 39		

3. DEFINICIONES

Asignar: Señalar, fijar o establecer lo que corresponde de conformidad con las competencias propias al interior de la Secretaría General.

Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.

Denuncia por actos de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Derecho de petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Queja: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Es la 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.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar (solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud de copia, consulta, derecho de petición por motivos de interés general o particular, denuncias de actos de corrupción) respetuosas a las autoridades, y a obtener pronta resolución.

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	3 de 39		

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Respuesta consolidada: Cuando la petición fue asignada a más de una dependencia al interior de una entidad y todas han dado solución a la petición con respuesta definitiva. La dependencia que consolida, es la que en el momento de la clasificación se marcó para hacerlo.

Respuesta definitiva: Cuando la respuesta es de fondo al peticionario, enmarcada en criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Respuesta parcial: Cuando no es posible dar respuesta a la petición dentro del término establecido por la ley.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. (SDQS): Es un Sistema de Información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales ante cualquier entidad del Distrito.

Solicitud de copia: Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

Solicitud de información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y a sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto esta relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	4 de 39		

gestión.

Trasladar: Dentro del proceso de direccionamiento significa dar paso a otra entidad Distrital, nacional o privada de acuerdo a su competencia.

Usuario Anónimo: Es aquel que navega sitios web o servicios online sin autenticarse, y por lo tanto, no provee de datos personales al sistema. Un usuario anónimo goza de menores privilegios a menudo, pero también puede considerarse que accede a un mayor resguardo de su información personal.

Usuario Registrado: Es aquel que cuenta con un identificador (nombre de usuario) y una clave de acceso (también conocido como password) para hacer uso de un servicio en **Internet dentro del SDQS**. El cliente obtiene una cuenta propia que almacena su información personal (su nombre, una dirección de correo electrónico, etc.); esto le permite acceder a información no disponible para aquellas personas que no están registradas en el sistema en cuestión.

Veeduría Ciudadana: Es un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

4. NORMAS

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA de 1991: Constitución Política de Colombia 1991
Artículos 2, 6, 23, 03, 209 y 270.

Ley 58 de 1982: Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	5 de 39		

Contencioso-Administrativo.
Artículos 2-3-4-7 y 8.

[Ley 57 de 1985](#): Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
Artículos 12- 14-15-16 y 25.

[LEY 134 de 1994](#): Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
Artículo 100

[Ley 489 de 1998](#): Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden Nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Artículo 35

[Ley 527 de 1999](#): Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Artículos 1-5-6-7-8-9-10-12-13-15-16-20-21-22-23-24 y 25.

[Ley 594 de 2000](#): Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones

[LEY 850 de 2003](#): Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

[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.
Artículos 3-6-8-14 y 15.

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	6 de 39		

[Ley 1437 de 2011](#): Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARTE PRIMER PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

TÍTULO I - CAPITULO I - II

TÍTULO II - CAPÍTULO I –II - IV

TÍTULO III - CAPÍTULO IV-V - VII

Artículo 308.

[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

Artículos 73 y 76.

[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.

[Decreto 2150 de 1995](#): Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Artículos 26 y 33.

[DECRETO 2623 de 2009](#): por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

[DECRETO 19 de 2012](#): Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	7 de 39		

existentes en la Administración Pública
Artículos 12 y 14.

[Decreto 2641 de 2012](#): Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

[DECRETO 103 de 2015](#): Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones

[ACUERDO 142 de 2005](#): Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones
Artículo 4

[Decreto 053 de 2007](#): Por el cual se reglamenta el Artículo No. 4 del Acuerdo 142 del 10 de marzo de 2005, expedido por el Concejo de Bogotá D.C.

[Decreto 546 de 2007](#): "Por el cual se reglamentan las Comisiones Intersectoriales del Distrito Capital"

[Decreto 619 de 2007](#): Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

[DECRETO 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
Artículo 3.

[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.

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	8 de 39		

DECRETO 392 de 2015: Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

RESOLUCION 378 de 2008: Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital

Circular 23 de 2005: Políticas del Portal de Internet de Bogotá

Circular 012 de 2007: OPERACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Circular 033 de 2008: PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Circular 034 de 2008: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

CIRCULAR 18 de 2009: Informe mensual de quejas y reclamos

Circular 109 de 2011: Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

CIRCULAR 103 de 2014: Implementación del Nuevo Sistema Distrital De Quejas y Soluciones - SDQS, Trámite y Cierre de Peticiones Ciudadanas Pendientes en el Actual SDQS

CIRCULAR 006 de 2015: SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO DISTRITAL No. 371 DE 2010, ARTÍCULO 3º, NUMERAL 7.

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	9 de 39		

[CIRCULAR 012 de 2015](#): SEGUIMIENTO SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

[CIRCULAR 087 de 2015](#): INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES.

[CIRCULAR 108 de 2015](#): Socialización 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.

[CIRCULAR 120 de 2015](#): SOSTENIBILIDAD Y FINANCIACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

[CIRCULAR 022 de 2016](#): PERSONAL PARA LA ATENCIÓN EN PUNTOS DE LA RED CADE

[CIRCULAR 053 de 2016](#): PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA REQUERIDA RESPECTO A SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONAMIENTO DEL SUJETO OBLIGADO, CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL.

[DIRECTIVA PRESIDENCIAL 4 de 2012](#): EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

[DIRECTIVA 015 de 2015](#): DIRECTRICES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y/O QUEJAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN

PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	10 de 39		

5. CONDICIONES GENERALES

El propósito de la Subdirección de Calidad del Servicio es aportar al fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos(as) incorporando enfoques diferenciales, así como proponer una interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias del gobierno.

La ciudadanía se constituye como el deber ser del servicio, por lo que la Administración tiene la obligación de garantizar el acceso a trámites y servicios de calidad en condiciones de efectividad, oportunidad y dignidad, por tanto, se constituye en un mecanismo que mediante la transversalización y articulación institucional, promueve sistemas de calidad y seguimiento incluyentes y formula dispositivos que permiten el acceso de aquellas poblaciones que por alguna razón tienen dificultades para hacerlo.

Por lo anterior, todas las peticiones presentadas por los ciudadano(as) a través de cualquier canal serán registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y *la respuesta a una petición debe ser de fondo y oportuna; debe brindar una solución efectiva al peticionario, o si esta no es posible, expresarlo claramente, y si es necesario, sugerir el procedimiento a seguir, o indicar la autoridad competente o instancia a la que se debe recurrir para la solución o respuesta de esta. Debe ser coherente, es decir, abordar el asunto de que se trate, sin que se traduzca necesariamente en una decisión positiva o favorable al peticionario; el lenguaje utilizado debe ser claro, que no implique confusión, ambigüedades o tecnicismos.*

Cualquier ciudadano(a) podrá presentar sus peticiones ante la Administración Distrital, inclusive población de fuera de Bogotá, utilizando como medio de comunicación el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, a través de la página web www.bogota.gov.co, en el link Quejas y Soluciones. En la ciudad de Bogotá los ciudadanos podrán radicar sus peticiones en la sede principal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la Imprenta Distrital y en el Archivo de Bogotá.

Las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, se deberán atender con prelación en el turno sobre cualquier otra.

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	11 de 39		

Las dependencias de la Secretaría General deben registrar las peticiones ciudadanas (solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud de copia, consulta, derecho de petición, denuncias de actos de corrupción) que la Subdirección de Gestión Documental les hayan enviado directamente para su trámite y respuesta, a más tardar al tercer día hábil de recibida la petición en el aplicativo SDQS. Así mismo, deberán verificar si la solicitud proviene de una persona que se identifique como veedor ciudadano y en caso afirmativo, se registran en el aplicativo SDQS en el subtema “Veedurías Ciudadanas”

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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.

Una vez vencidos los términos establecidos para dar respuesta a la solicitud de ampliación de información por parte del ciudadano, la entidad 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. Por consiguiente, la solicitud de ampliación de información al ciudadano se debe realizar a través del canal escrito –e-mail y también por el aplicativo SDQS.

Los requerimientos presentados por el ciudadano(a), y en los cuales se presente una queja directa contra los representantes legales de Despacho, Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas o contra cualquier funcionario del Distrito Capital se deben trasladar a la Dirección de Asuntos Disciplinarios a través del SDQS.

Salvo norma legal y/o especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, dentro del tiempo estipulado dependiendo del requerimiento así:

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	12 de 39		

TIPO DE REQUERIMIENTO

Solicitud de copia

Solicitud de información

Petición

Felicitación

Queja

Reclamo

TIEMPO LEGAL PARA REMITIR RESPUESTA

10 días hábiles

15 días hábiles

15 días hábiles

15 días hábiles

15 días hábiles

15 días hábiles

El aplicativo SDQS debe reflejar las actuaciones adelantadas a una petición ciudadana por la(s) entidad(es) o dependencias correspondiente(s), incluidos los Actos Administrativos que deben ir a varias o a todas las entidades distritales. A ninguna entidad distrital que conforme la estructura orgánica de Bogotá se le envía oficio, a menos que la petición haya ingresado por el canal escrito y contenga libros, planos, material que no se pueda digitalizar o que supere la capacidad permitida de los documentos adjuntos; en este caso se dejará anotación en el oficio remitario, informando que la petición ha sido enviada con antelación, a través del SDQS. Lo anterior, se enmarca en la eficiencia administrativa y cero papel.

La Subdirección de Calidad del Servicio, realizará el seguimiento a las dependencias para que las peticiones sean atendidas dentro de los términos establecidos por la ley, así como la evaluación de calidad y calidez la cual consiste en la verificación de cumplimiento de los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos, por las entidades distritales, además de evaluar la operatividad del aplicativo SDQS, a fin de evaluar las fortalezas y debilidades en la atención y gestión de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, según procedimiento 2212200-PR-034.

6. DESCRIPCIÓN

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
1	Recepción de	Auxiliar	Recibe la petición ciudadana, a través de los diferentes	SIGA

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	13 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
	peticiones	<p>Administrativo o Técnico Operativo o Profesional área SDQS</p> <p>Auxiliar Administrativo o Técnico Subdirección de Gestión Documental</p>	<p>canales, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal escrito • Canal presencial • Canal telefónico • E- mail • Aplicativo SDQS <p>Si la petición es escrita, se recibe en la Subdirección de Gestión Documental, quien la clasifica según sea su tipología. Radica el documento en el Sistema Integrado de Gestión de Correspondencia SIGA y da traslado a Subdirección de Calidad del Servicio, siempre y cuando dicha petición vaya dirigida al Despacho del Alcalde Mayor o de la Secretaria General, de lo contrario, asigna a la dependencia encargada del trámite. Y se debe continuar con la siguiente Actividad (2).</p> <p>Si el canal por el medio del cual llega la petición es presencial, el funcionario de punto de atención presencial de la Secretaría General, Red CADE, Centros Dignificar y de los puntos de atención de las sedes, atienden a la ciudadanía, de acuerdo al orden de llegada o a su condición de vulnerabilidad, en caso de atención preferencial. Se continua con la Actividad 6.</p> <p>Si el canal de atención de la petición es telefónico, el funcionario de la Línea 195 o quién atiende la llamada puede recibir por parte de la ciudadanía una consulta general, asesoría en trámites y servicios, o la presentación de una</p>	<p>SDQS</p> <p>Recepción de requerimientos Ciudadanos 2212200-FT-229</p>

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	14 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>petición ciudadana. Se continua con la Actividad 6. Nota: Para los canales presencial y telefónico, si por alguna razón los puntos de atención no cuentan con sistema, problemas de conectividad, desconexión o intermitencias tanto en el canal como en el SDQS que le impidan el ingreso de la petición en línea, el funcionario recibirá la petición, utilizando el formato de recepción de requerimientos, solicitud que después será ingresada al SDQS, en un término no mayor a tres (3) días hábiles.</p> <p>Si el canal por medio del cual llega la petición, es e-mail, da lectura, análisis y evaluación a los mensajes que están en la bandeja de recibidos o correos nuevos, de acuerdo al orden de llegada y aplicando atención preferencial, en caso de presentarse temas que vulneren los derechos de la ciudadanía. En el desarrollo de la atención del correo, se puede presentar que sea una consulta general, invitaciones, publicidad, eventos, correos masivos externos o institucionales, asesoría en trámites y servicios, o la presentación de una petición ciudadana. Se continúa con la Actividad 6. De tratarse de invitaciones, publicidad, eventos, correos masivos externos o institucionales, se procede al archivo.</p> <p>Las notificaciones judiciales, como: Actos administrativos, autos admisorios de las demandas, tutelas, conciliaciones se redireccionará al correo: notificacionesjudiciales@alcaldiabogota.gov.co.</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	15 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>Los correos electrónicos que contengan links o vínculos a otras páginas web para consulta o descarga de archivos, no serán tenidos en cuenta por seguridad de la información y para prevenir riesgos por daños en los equipos (software malintencionado).</p> <p>Si la petición es recibida a través del aplicativo SDQS, el funcionario responsable ingresa con el usuario y contraseña asignado por la administración funcional del SDQS. Revisar bandeja de entrada del SDQS, de acuerdo al orden de llegada y aplicando atención preferencial, en caso de presentarse temas que vulneren los derechos de la ciudadanía. Se continua con la Actividad 8.</p>	
2	Recibir correspondencia	Auxiliar Administrativo o Técnico Subdirección de Calidad del Servicio	<p>El funcionario encargado recibe la correspondencia de la dependencia, realiza una primera inspección de la misma, comparando información registrada en la planilla de recorrido interno total por sede, coloca una marca de verificación frente a cada registro, finalizando con el visto de recibido: nombre, fecha y hora.</p> <p>Si se trata de una devolución de correspondencia revisa la información que se relaciona en los formatos de devolución de correspondencia externa o interna, finalizando con el visto de recibido.</p> <p>La correspondencia que se recibe, puede ser tanto externa como interna, se define como: Correspondencia nueva,</p>	<p>Planilla de recorrido interno Total por Sedes</p> <p>Devoluciones 2211600-FT-262</p> <p>Planilla de control de entrega de copias externas devueltas a oficina. 2211600-FT-544</p>

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	16 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			devolución de correspondencia, entrega de copias de las comunicaciones enviadas a radicación y originales y copias de las comunicaciones de peticionarios anónimos o sin dirección de notificación.	2211600-FT-544
3	Clasificar la correspondencia	Auxiliar Administrativo o Técnico –Subdirección de Calidad del Servicio	<p>El funcionario encargado recibe la correspondencia de la dependencia y procede a clasificarla, de la siguiente manera:</p> <p>Correspondencia nueva:</p> <p>Si son respuestas remitidas por entidades Nacionales, Privadas y Distritales: Se entregan al auxiliar administrativo responsable de correspondencia quien se encarga de descargar la imagen de SIGA y de vincular este oficio en la hoja de ruta de la petición en el SDQS, con el fin de dejar completa la trazabilidad de la petición. Luego, procede a realizar el respectivo archivo de los documentos.</p> <p>Si son comunicaciones oficiales: Se entregan al Subdirector(a), quien analiza la información, designa responsable y devuelve al Gestor de Correspondencia para realizar el respectivo reparto a través del SIGA.</p> <p>Si son peticiones ciudadanas: Se verifica a través del SDQS si estas peticiones han sido vinculadas por parte de los funcionarios de la SGD al SDQS. Si efectivamente fueron vinculadas, en el oficio se deja la anotación correspondiente que se encuentra en Web Service para continuar con la asignación y el reparto entre los funcionarios habilitados para</p>	<p>Planilla de recorrido interno Total por Sedes</p> <p>Control de comunicaciones oficiales de información del trámite 2212200-FT-148</p> <p>Control de respuestas escritas 2212200-FT-149</p>

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	17 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>atender las peticiones ciudadanas en el SDQS en la dependencia.</p> <p>Originales y copias de oficios radicados por la dependencia:</p> <p>Si son comunicación a peticionario anónimo o ¿dirección no registra¿: Se identifica si corresponde a un original o copia de oficio dirigido a un anónimo, o si es un oficio dirigido a un peticionario que no reporta dirección; luego, se realiza memorando de solicitud de publicación en cartelera y entrega para revisión, aprobación y firma. Adicionalmente, si el peticionario solicita expresamente que la respuesta sea enviada por correo electrónico el gestor de correspondencia se encarga de enviarlo por este medio.</p> <p>Si son comunicación de publicación en cartelera: Una vez retorne acto administrativo de publicación en cartelera, se entrega al auxiliar administrativo responsable de correspondencia quien se encarga de la digitalización y vinculación del oficio en la hoja de ruta de la petición, en el SDQS, con el fin de dejar completa la trazabilidad de la petición. Luego, procede a realizar el respectivo archivo de los documentos.</p> <p>Si son copias de comunicaciones remisorias a peticionario, entidad o internas: Luego de surtido el proceso de radicación externa y que retorne la copia con el</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	18 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>recibido de la entidad receptora, del peticionario o del radicado interno a la dependencia que remitió la comunicación, se entrega al auxiliar administrativo responsable de correspondencia para digitalizar y vincular el oficio en la hoja de ruta de la petición en el caso en que la comunicación se haya remitido a una entidad nacional, privada o ente de control que no esté parametrizado en el SDQS.</p> <p>Devolución de correspondencia:</p> <p>Si son Devolución de correspondencia por recorrido externo: Se verifica qué funcionario proyectó la comunicación para que valide las causales de devolución de correspondencia externa, reportadas por SGD; realiza su corrección y reenvío de la comunicación o su entrega para publicación en cartelera (Las devoluciones se generan después de la radicación de salida de la entidad en recorrido externo).</p> <p>Si son devolución de correspondencia por recorrido interno: Se verifica qué funcionario proyectó la comunicación para que valide las inconsistencias reportadas por SGD, realice su corrección y reenvío de la comunicación (inconsistencias o errores detectados por SGD antes de la radicación de salida de la entidad - copias incompletas, formatos desactualizados, ver formato de devolución).</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	19 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			En caso de que el funcionario que proyectó la comunicación no se encuentre activo en el proceso, se asignará a otro funcionario previas instrucciones del jefe de la dependencia, de la coordinación, del profesional responsable o quién haga sus veces para que realice las actividades correspondientes.	
<u>4</u>	<u>Asignar peticiones escritas</u>	Auxiliar Administrativo o Técnico - Subdirección de Calidad del Servicio	Procede a diligenciar el cuadro "Control de Comunicaciones Oficiales de Información del Trámite", registra fecha de radicado de entrada a la entidad, el número de radicado del SIGA, fecha y hora de entrega de las peticiones al funcionario responsable de dar trámite a éstas y procede a realizar la asignación. Los funcionarios responsables del trámite son designados directamente por el SDQS o de acuerdo a la carga laboral que posean.	Control de comunicaciones oficiales de información del trámite 2212200-FT-148
5	Analizar las peticiones escritas	Auxiliar Administrativo, Técnico o profesional SDQS - Subdirección de Calidad del Servicio	Recibe, analiza y evalúa el escrito asignado, determinando si es: Seguimiento a una petición: Verifica si se recibió con anterioridad en la entidad, si existe o está creada en el SDQS la petición. De existir en el SDQS, se documenta respuesta al seguimiento y se proyecta comunicación a la parte interesada para revisión y firma: Ente de control, entidad nacional o privada, o al ciudadano/a, según lo que se describa en el escrito. Luego, se informa al gestor documental para que sea descargada del cuadro "Control de Comunicaciones Oficiales de Información del Trámite" informando que "NO" es una petición (no se registra en el	SDQS SIGA

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	20 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>SDQS); de venir cargada la petición desde SGD, se procede a realizar el cierre por no petición describiendo que corresponde a un seguimiento y dejando anotación del número de petición anterior. De no existir la petición en el SDQS, se procede con el registro de la petición como nueva informando a las partes interesadas.</p> <p>Certificación de una petición: Se revisa en el SDQS el trámite que se dio con anterioridad a la petición, identificando la trazabilidad de dicha petición y se procede a proyectar comunicación teniendo en cuenta la descripción sea en tiempo, modo y lugar, desde el registro, la atención (asignación, traslado o ambos eventos) y el cierre de la petición, anexando las respuestas que estén vinculadas en el SDQS.</p> <p>Comunicación oficial: Si se trata de una comunicación entre entidades en la cual no exista o evidencie alguna petición ciudadana, se identifica la entidad distrital competente de dar atención o simplemente tener conocimiento del contenido del oficio y se proyecta comunicación para dar traslado correspondiente; de venir cargada la comunicación como una petición ciudadana desde SGD, se procede a realizar el cierre por no petición describiendo que corresponde a una comunicación entre entidades. Luego, se informa al gestor documental para que sea descargada del cuadro "Control de Comunicaciones Oficiales de Información del Trámite" informando que "NO"</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	21 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>es una petición (no debe ser registrada en el SDQS).</p> <p>Devolución de correspondencia: Se recibe el oficio y se verifican los datos del oficio devuelto y la causal devolución reportada por SGD contra la información suministrada y registrada por el peticionario en el escrito de entrada (dirección de correspondencia o de notificación). Si existe inconsistencia en esta validación, se proyecta el nuevo oficio, corrigiendo la información y dejando anotación de la causal de devolución, en el envío previo. De no poderse realizar las validaciones del caso o de persistir la devolución, se procede a entregar para publicación en cartelera. Ahora, si hechas las validaciones, se encuentra que no hay inconsistencias, se devuelve a la SGD para que se realice una segunda verificación y desde allí se realice el reenvío. Aplica para la devolución por recorrido externo.</p> <p>Nota: Si la devolución es por recorrido interno, se validan las inconsistencias reportadas por SGD, se realiza su corrección y se reenvía la comunicación a radicación. Las inconsistencias o errores detectados por SGD antes de la radicación de salida de la entidad, pueden ser, copias incompletas, formatos desactualizados. Ver formato de devolución.</p> <p>Petición ciudadana: Se da lectura del escrito, se analiza el contenido de la petición y se identifica cual es la pretensión u el objeto principal de la solicitud, así como, la(s) entidad(es)</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	22 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>competentes de atender la petición (se pueden enunciar en el escrito para facilitar su revisión). Luego, se da inicio a la (Actividad 6).</p> <p>Si el escrito tiene la anotación de "web service" es porque la petición ciudadana viene cargada al SDQS directamente desde SGD, en este caso, la petición no se debe registrar sino validar y actualizar la información del peticionario, en el caso de ser necesario. Luego, se da inicio a la (Actividad 8).</p>	
6	Buscar y realizar registro del peticionario en el aplicativo SDQS	Auxiliar Administrativo, Técnico o profesional SDQS - Subdirección de Calidad del Servicio	<p>Se abre el módulo en el SDQS de "Atención/Buscar peticionario" y se realiza la búsqueda con los diferentes criterios que permite el filtro: Login, correo electrónico, número de documento de identificación, nombres, apellidos o por teléfono; para verificar si existe en el SDQS y evitar duplicidad en la creación de un mismo peticionario.</p> <p>Si el peticionario existe, es un peticionario registrado, se revisan los datos y si han cambiado, se realiza la actualización de la información en opción/editar peticionario, luego sobre el usuario peticionario en opción/registrar petición habilita el formulario de registro de la petición. Y se pasa a la actividad de registrar petición.</p> <p>Si el peticionario no se encuentra registrado en el SDQS, se debe registrar clasificándolo como Peticionario Identificado, Peticionario por Identificar o Peticionario Anónimo según el caso.</p>	SDQS

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	23 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
7	Registrar petición en el aplicativo SDQS	Auxiliar Administrativo, Técnico o profesional SDQS - Subdirección de Calidad del Servicio	<p>Para registrar la petición, se diligencian los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de petición • Tema • Proceso de calidad • Asunto • Canal (Si selecciona el escrito, se habilitan tres campos que hacen parte del sticker de radicación, para su diligenciamiento: Número de folios, número de radicado de entrada y fecha de radicado) • Punto de atención • Observaciones • ¿Se encuentra en alguna de estas condiciones? • Lugar y dirección de los hechos. <p>Para adjuntar archivos, se debe vincular el archivo en PDF, descargado previamente del SIGA, verificando que corresponda la imagen con el escrito original, al igual que el radicado de SIGA con el del escrito.</p> <p>Ya diligenciados todos los campos, se hace una última verificación; si se requiere modificar o actualizar alguna información, ese es el momento indicado, puesto que después de registro de la petición el formulario es inmodificable. Luego, se da clic en "registrar petición", el sistema arroja un mensaje en el que se indica si la petición fue guardada con éxito, número de petición consecutivo en el</p>	SDQS

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	24 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			SDQS y la observación para realizar el seguimiento a la petición.	
<u>8</u>	<u>Tramitar petición</u>	Auxiliar Administrativo, Técnico o profesional SDQS -Subdirección de Calidad del Servicio	<p>Ingresar al aplicativo SDQS y diligenciar o actualizar los datos relacionados con la petición, el peticionario y si es necesario, se solicita al peticionario aclaración o ampliación de la petición cuando no se comprenda o se requiera mayor información para poder dar trámite a la misma.</p> <p>En cualquiera de los eventos de solicitar aclaración o ampliación, si el peticionario responde a la solicitud, se activa la petición para su atención en la bandeja de entrada del usuario funcionario que realizó el evento, de lo contrario después de superar los términos se cierra por desistimiento tácito (ampliación) o por vencimiento de términos (aclaración).</p>	Bandeja de entrada SDQS Sistema de alertas "semáforo"
<u>9</u>	<u>Direccionar la petición</u>	Auxiliar Administrativo, Técnico o profesional SDQS - Subdirección de Calidad del Servicio	<p>En esta actividad se realiza el direccionamiento de la petición:</p> <p>Se asigna: Cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias.</p> <p>Se recomienda, asignar en un (1) día y cerrar la petición vinculando la respuesta al SDQS.</p> <p>Se traslada: Cuando la petición debe ser atendida por una o varias entidades diferentes a la entidad que recibe la petición</p>	SDQS Oficio 2211600-FT-012

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	25 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>(traslado por no competencia).</p> <p>Cuando una petición se traslada a entidades del orden nacional o privado que no están parametrizadas en el SDQS, sin importar el canal por el cual haya ingresado, se debe realizar oficio remitario enviando la documentación de la petición; bien sea, el escrito o la información que repose en el SDQS de la petición; la petición se deja pendiente en la bandeja de entrada colocando la anotación en el detalle de la petición, del nombre de la entidad de destino, en espera del radicado de salida, el cual una vez digitalizado en el SIGA, se descarga y se vincula en el SDQS para realizar el evento de traslado.</p> <p>Tenga en cuenta que el tiempo de traslado no debe superar los cinco (5) días hábiles por norma.</p> <p>Se Asigna/Traslada: Cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que recibe la petición y por otra u otras entidades. Es un evento combinado de los dos anteriores, ver evento asignar y trasladar.</p> <p>Si la petición es escrita, se debe entregar el escrito al responsable de la correspondencia para que realice el envío del documento físico a través del SIGA (compartir el documento), No se requiere elaborar memorando, por cero papel y eficiencia administrativa.</p>	
10	Proyectar de respuesta	Auxiliar	Proyecta la respuesta, teniendo en cuenta la situación	SDQS

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	26 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
	a la petición	Administrativo, Técnico o profesional SDQS - Subdirección de Calidad del Servicio	<p>particular de cada una de las peticiones, de acuerdo con al análisis realizado previamente:</p> <p>Comunicación remisoria al peticionario: Se realiza el oficio remisorio al peticionario, informando del recibo de la petición, el número de petición registrado en el SDQS y la(s) entidades competentes de dar trámite a la petición. Adicionalmente, si la petición se ha recibido por traslado de una entidad nacional, privada o ente de control, se escribe el nombre de la entidad que nos ha trasladado la petición y el número de referencia de la entidad que remite.</p> <p>Este oficio es informativo para el peticionario, sólo se elabora, si la petición ingresó por el canal escrito y "NO" es competencia de la entidad, es decir, se traslada a otra u otras entidades (evento de trasladar en el SDQS). Si la petición debe ser atendida por competencia en la entidad (asignación), no se envía este oficio sino la respuesta definitiva (se asume el trámite y respuesta). En el caso de que la petición sea para asignar y trasladar, también se lista la(s) dependencias de la entidad que van a dar trámite a la petición.</p> <p>Comunicación remisoria de traslado de la petición a entidad: Se realiza el oficio de traslado a una entidad o a diferentes entidades, sólo si la(s) entidad(es) competente(s), son: del orden nacional, entes de control, sector privado y que "NO"</p>	<p>SIGA</p> <p>Oficio 2211600-FT-012</p>

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	27 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>estén parametrizadas en el SDQS, independiente del canal de recepción. Al oficio, se anexan los documentos que hacen parte de la petición, si fue interpuesta por el canal escrito; de lo contrario se imprime la información de la petición desde el SDQS con relación a los datos básicos de la petición y del peticionario (folios).</p> <p>A ninguna entidad distrital que conforme la estructura orgánica de Bogotá se le envía oficio, a menos que la petición haya ingresado por el canal escrito y contenga libros, planos, material que no se pueda digitalizar o que supere la capacidad permitida de los documentos adjuntos, en este caso se dejará anotación en el oficio remitario, informando que la petición ha sido enviada con antelación, a través del SDQS.</p> <p>Comunicación de solicitud de aclaración: Se realiza el oficio remitario al peticionario, solicitando la aclaración del contenido de la petición para que se especifique con mayor detalle la pretensión u objeto de la misma, con el ánimo de facilitar la lectura, análisis y posterior traslado o asignación de la petición a la entidad competente. El oficio debe contener, el nombre "solicitud de aclaración", el número de radicado de entrada del escrito, el número de petición registrado en el SDQS, el término que tiene para responder la solicitud de aclaración; así como, informar los canales por donde puede acceder para responder la aclaración de la petición.</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	28 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>Comunicación de solicitud de ampliación de información: Se realiza el oficio remisorio al peticionario, solicitando la ampliación de información, es decir, que se complete o aporte los documentos e información necesaria para continuar con el trámite de la petición y poder dar respuesta de fondo. El oficio debe contener, el nombre "solicitud de ampliación de información", el número de radicado de entrada del escrito, el número de petición registrado en el SDQS, el término que tiene para responder la solicitud de ampliación; así como, informar los canales por donde puede acceder para responder la petición.</p> <p>Comunicación de acuse de recibo: Se realiza el oficio remisorio al peticionario, donde se informa que se ha recibido la comunicación, agradeciendo, comunicando, exaltando la expresión de solidaridad, las manifestaciones de apoyo, la invitación, el punto de vista, y demás temas que contienen el escrito. El oficio debe contener, el nombre "acuse de recibo", el número de radicado de entrada del escrito, el número de petición registrado en el SDQS.</p> <p>Comunicación de respuesta parcial: Se realiza el oficio remisorio al peticionario, donde se informa el motivo, la razón o circunstancia por la cual no se puede resolver la petición según el plazo señalado en la ley. A su</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	29 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>vez, se debe indicar el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta definitiva a la petición, el cual, no podrá exceder del doble del inicialmente previsto según sea la tipología de la petición; sólo se puede solicitar por una vez y se debe dar la respuesta parcial antes del vencimiento de la petición. El oficio debe contener, el nombre "respuesta parcial", el número de radicado de entrada del escrito y el número de petición registrado en el SDQS.</p> <p>Comunicación de respuesta definitiva: Se realiza el oficio remisorio al peticionario, donde se da respuesta definitiva y de fondo a la petición; esta respuesta debe estar enmarcada en criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. El oficio debe contener, el nombre "respuesta definitiva", el número de radicado de entrada del escrito y el número de petición registrado en el SDQS.</p> <p>Comunicación de respuesta a un niño(a): Las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, se deberán atender con prelación en el turno sobre cualquier otra. La respuesta u oficio remisorio se debe enmarcar teniendo en cuenta su condición, por lo tanto el trato debe ser acorde y en un lenguaje sencillo, cálido, claro y teniendo en cuenta su estado emocional al momento del registro de la petición.</p> <p>Comunicación de cierre por petición irrespetuosa:</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	30 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>Se realiza el oficio remitario al peticionario, donde se informa que la petición califica como una petición irrespetuosa y que por tanto no va a ser tramitada por la entidad. Se finaliza la comunicación, invitando al peticionario a realizar en futuras ocasiones peticiones de manera respetuosa. En el sistema se da cierre seleccionando "cancelar por no petición".</p> <p>Comunicación de seguimiento de una petición: Se realiza el oficio remitario a la parte interesada, sea un ente de control, una entidad nacional o privada, o un peticionario. En esta comunicación se describe cronológicamente desde el momento en que se recibió con antelación la petición en la entidad, el número asociado en el SDQS y las entidades a las cuales se remitió por competencia la petición. Luego, se indica la fecha y número de radicado de salida con el que se informó del trámite realizado en la entidad. Se informa, a cerca de las entidades que han emitido respuesta definitiva en el SDQS a la petición y las que la tienen en trámite de respuesta (pendientes) y se recalca el número de petición con el que se puede hacer seguimiento y consulta en el SDQS.</p> <p>El oficio debe contener, el número de radicado de entrada del escrito, el número de petición registrado en el SDQS y el número de referencia si la parte interesada es diferente al peticionario. Además, se debe anexar, la documentación en el que se informa de las actuaciones realizadas y las</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	31 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>respuestas que están vinculadas en el SDQS; de ser necesario, se puede enviar la hoja de ruta y el detalle de la petición en el SDQS.</p> <p>Comunicación de certificación de una petición: Se realiza el oficio remisorio a la entidad que lo solicite describiendo de manera cronológica el trámite que se dio con anterioridad a la petición, el número asociado en el SDQS. Se indica la trazabilidad de la petición desde el registro, la atención (asignación, traslado o ambos eventos) y el cierre de la petición, anexando las respuestas que estén vinculadas en el SDQS; de ser necesario, se puede enviar la hoja de ruta y el detalle de la petición en el SDQS. Lo anterior, de acuerdo a lo solicitado en la certificación. Se recalca el número de petición del SDQS y se invita a realizar las consultas y el seguimiento directamente en el sistema con los usuarios activos del SDQS que se tiene parametrizados en la entidad. El oficio debe contener, el número de radicado de entrada del escrito, el número de petición registrado en el SDQS y el número de referencia de la entidad que solicita la certificación.</p> <p>Comunicación de traslado de solicitudes entre entidades: Se realiza el oficio remisorio a la entidad competente de atender la solicitud entre entidades o que requiera tener conocimiento de la comunicación remitiendo la</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	32 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>documentación allegada con el escrito. De ser un evento repetitivo, se debe anotar en el oficio la necesidad de hacer contacto directo entre la entidad remitente en pro de la eficiencia administrativa y para evitar demora en el reenvío de la comunicación por encolamiento de escritos y para evitar reprocesamientos internos. El oficio debe contener, el número de radicado de entrada del escrito, el número de referencia de la entidad que remite la comunicación y los folios vienen con el escrito.</p> <p>Comunicación de corrección por devolución de correspondencia: Se realiza nuevamente el oficio remisario al peticionario o a la entidad competente de atender a la petición, dejando anotación en la que se indique que la comunicación fue remitida con anterioridad y presentó devolución de correspondencia por la causal que se describa en el oficio. Lo anterior, si la devolución es por correspondencia externa. Si se trata de correspondencia interna, se corrige el oficio, según el hallazgo u observación se la SGD y se envía nuevamente a radicación.</p> <p>Comunicación de envío a publicación en cartelera: Se realiza memorando con destino a la SGD, donde se solicita la publicación en cartelera relacionando los oficios que presentaron devolución externa y que no fue posible su entrega. También, se envían a publicación las peticiones formuladas por peticionarios anónimos y aquellos escritos</p>	

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	33 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
			<p>que en su presentación carecen de dirección de notificación. Esta publicación, se realiza para las peticiones que fueron interpuestas de manera escrita, las que ingresaron por los demás canales, el medio de notificación es directamente el SDQS.</p> <p>Luego de finalizada la proyección de la comunicación, se comparte para su posterior revisión, aprobación y firma.</p>	
11	Revisar el proyecto de respuesta de la petición	Profesional Subdirección de Calidad del Servicio	Verifica que a la(s) entidad(es) que se haya trasladado sean las competentes de atender la petición según lo solicitado o el objeto del escrito, el número de petición SDQS, número de radicado SIGA, y los datos del peticionario contra el escrito de entrada o la información que reposa en el SDQS, realiza las sugerencias y ajustes al funcionario que proyectó y se lo entrega para realizar las correcciones, si es el caso, y da aval para que se imprima la comunicación y pase para registrar el seguimiento y posterior visto bueno del quién revisó.	NA
12	Aprobar y firmar la respuesta a la petición	Subdirector (a) de Calidad del Servicio	<p>Revisa la comunicación proyectada, sí presenta alguna inconsistencia o presenta alguna sugerencia frente al mismo, lo devuelve al responsable de la revisión o al encargado que proyecto de la comunicación; de lo contrario, se firma y se entrega para su respectiva radicación.</p> <p>Revisa la comunicación proyectada; si presenta alguna inconsistencia o presenta alguna sugerencia frente al mismo, lo devuelve al responsable de la revisión o al encargado que proyecto de la comunicación; de lo contrario, se firma y se entrega para su respectiva radicación.</p>	Oficio 2211600-FT-012

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	34 de 39		

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	(COMO) TAREA (S)	REGISTROS
<u>13</u>	Registrar el seguimiento a la respuesta de la petición	Auxiliar Administrativo o Técnico - Subdirección de Calidad del Servicio	Recibe el oficio firmado por el jefe de la dependencia, registra el seguimiento en el cuadro "Control de Comunicaciones Oficiales de Información del Trámite" registrando la fecha de envío de comunicaciones oficiales al SGD. Prepara y diligencia la planilla de Documentos enviados para radicar.	Oficio 2211600-FT-012

7. PUNTOS DE CONTROL

No.	NOMBRE ACTIVIDAD	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
<u>4</u>	Asignar peticiones escritas	En el formato de "Control de Comunicaciones Oficiales de Información del Trámite", se realiza todo el seguimiento de las comunicaciones escritas	Diariamente	Auxiliar Administrativo o Técnico - Subdirección de Calidad del Servicio	Control de comunicaciones oficiales de información del trámite 2212200-FT-148
<u>8</u>	Tramitar petición	El control se realiza a través de la Bandeja de entrada del SDQS y las alarmas que reporta (semáforo)	Diariamente	Auxiliar Administrativo, Técnico o profesional área SDQS	Bandeja de entrada SDQS Sistema de alertas "semáforo"
<u>9</u>	Direccionar la petición	El Control se realiza a través del direccionamiento dado a las peticiones a través del SDQS	Diariamente	Auxiliar Administrativo, Técnico o profesional área SDQS	SDQS Oficio 2211600-FT-012

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	35 de 39		

No.	NOMBRE ACTIVIDAD	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
<u>13</u>	Registrar el seguimiento a la respuesta de la petición	En el formato de "Control de Comunicaciones Oficiales de Información del Trámite", se realiza todo el seguimiento de las comunicaciones escritas.	Diariamente	Auxiliar Administrativo o Técnico - Subdirección de Calidad del Servicio	Control de comunicaciones oficiales de información del trámite 2212200-FT-148

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual del usuario - funcionario aplicativo SDQS SDQS [2212200-MA-026](#)

Manual del usuario- petionario aplicativo SDQS [2212200-MA-027](#)

9. ANEXOS

[Diagrama de flujo procedimiento "Atención de peticiones ciudadanas" 2212200-PR-291](#)

10. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del documento	N.A	17/06/2013	01
Objetivo, Alcance, Definiciones, Normas, Condiciones Generales,	Objetivo: se incluyó las que provengan de veedurías ciudadanas.	28/11/2013	02

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	36 de 39		

10. CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Descripción, Puntos de Control y Documentos de Referencia.	<p>Alcance: se agregó la publicación de un informe semestral en la página web de la entidad.</p> <p>Definiciones: se incluyó el de Veeduría Ciudadana.</p> <p>Normas: se incluyeron las Leyes 134 de 1994, 489 de 1998 y 850 de 2003, el Acuerdo 142 de 2005, Decreto Distrital 053 de 2007, Directivas 002 del 2005 y Directiva Presidencial 04 de 2012.</p> <p>Condiciones Generales: se modificó la redacción en algunos párrafos.</p> <p>Descripción: se modificaron las actividades 3, 4 y 13 vinculando lo relacionado con las Veedurías Ciudadanas, en la 5 y 12 se agregó una actividad para la Subdirección de Calidad del Servicio y se agregaron las actividades 14, 15 y 16.</p> <p>Puntos de Control: se agregó punto de control a la actividad 15.</p> <p>Documentos de Referencia: se incluyó el Registro público de Veedurías Ciudadanas</p>		
Nombre	Cambia el nombre del procedimiento de Atención de Solicitudes Ciudadanas a "Atención de peticiones Ciudadanas"	08/04/2016	03
Objetivo	Se cambió la redacción del objetivo debido a que se unificaron dos procedimientos: el 2212200-PR-290 quedó incluido dentro del procedimiento 2212200-PR-291	08/04/2016	03

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	37 de 39		

10. CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Alcance	Se modifica la finalización del procedimiento y se cambia redacción.	08/04/2016	03
Definición	Se complementan definiciones existentes, se sacan algunas definiciones como son: calidez, cierre definitivo, claridad, coherencia, oportunidad. Se incluyen unas definiciones nuevas: Asignar, denuncia por actos de corrupción, derecho de petición, solicitud de copia, trasladar, usuario anónimo, usuario registrado.	08/04/2016	03
Normas	Se realizó corrección y actualización de las normas y se incluyó normatividad y actos administrativos reglamentarios adicionales. Toda la normatividad se incluye en orden jerárquico y cronológico. Se incluyeron los siguientes actos administrativos: Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Resolución 378 de 2008, Decreto 205 de 2003, Decreto 546 de 2007, Decreto 2623 de 2009, Decreto 197 de 2014, Decreto 527 de 2014, Decreto 103 de 2015, Decreto 392 de 2015, Circular 15 de 2001, Circular 21 de 2001, Circular 023 de 2005, Circular 12 de 2007, Circular 34 de 2008, Circular 18 de 2009, Circular 109 de 2011, Circular 103 de 2014, Circular 6 de 2015, Circular 12 de 2015, Circular 87 de 2015, Circular 097 de 2015, Circular 098 de 2015, Circular 120 de 2015, Circular 022 de 2016, Directiva 15 de 2015, Directiva Presidencial 4 de 2012.	08/04/2016	03

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	38 de 39		

10. CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Se eliminaron los siguientes actos administrativos: Directiva 2 de 2015		
Condiciones generales	Se modificó la redacción y se complementó la información.	08/04/2016	03
Descripción	Se revisaron las actividades, los responsables, las tareas y los registros por lo que se incluyen nuevas descripciones, se modificaron unas y se eliminan otras ajustándolas a las funciones y necesidades actuales de la Subdirección de Calidad del Servicio	08/04/2016	03
Puntos de control	Se modificaron todos los puntos de control	08/04/2016	03
Documentos de referencia	Se eliminó por desactualización el manual del Usuario del SDQS 2212200-MA-004. Se incluyen los manuales de usuario: Manual del usuario funcionario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Manual del usuario peticionario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	08/04/2016	03
Anexos	Se incluye flujograma del procedimiento	08/04/2016	03
Normas	Se adiciona la Circular 53 de 2016: Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto de servicios, procedimientos y	19/09/2016	4

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



PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	CÓDIGO	2212200-PR-291	VERSIÓN	04
		PÁGINA	39 de 39		

10. CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas, Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública Nacional.		

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

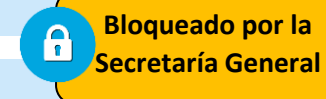


DETALLE DEL EVENTO 2971862017

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
2971862017	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	BUENAS TARDES, EL PRESENTE ESCRITO ESTA ENCAMINADO PARA QUE SE ANALICE Y MODIFIQUE LA SITUACION QUE DESCRIBIRE RESPECTO A LA PLATAFORMA QUE EXISTE PARA REGISTRAR LAS PQRS EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS, EN EL SENTIDO QUE A MI COMO USUARIO AL QUERER VER QUE REGISTROS PASADOS TENGO EN EL SISTEMA, NO ME ES POSIBLE VERLOS DE MANERA POR EJEMPLO CRONOLOGICA NI EN UN LISTADO EN LA MISMA PLATAFORMA, QUIZAS USTEDES DIRAN QUE YO SI INGRESO LOS NUMEROS DE LOS RADICADOS QUE EN SU MOMENTO ME DIERON AL REGISTRAR LAS PQRS, SI PODRE VER LOS REGISTROS, PERO SUPONGAMOS QUE NO TENGA LOS NUMEROS DE ESOS REGISTROS, COMO INGRESO A VERLOS? AL DAR LINK AL VINCULO O PESTAÑA DE HISTORICOS,; ME REDIRECCION A LA PLATAFORMA ANTIGUA DE REGISTROS DE PQRS, PERO ALLI ENTONCES SURGE QUE DEBERE INGRESAR CON EL USUARIO Y CLAVE DE ESE ENTONCES E IGUAL NO PODRE VER LOS ULTIMOS INGRESOS DE PQRS HECHOS POR MI E IMAGINO ELLO LE OCURRIRA A LOS DEMAS USUARIOS, QUE DE NO ACORDARSE O TENER LOS DICHOS NUMEROS DE RADICADOS A LA MANO, NO PODRA VER LOS MISMOS AL INGRESAR A LA PLATAFORMA, DEBERA UNO PONERSE EN LA TAREA DE BUSCARLOS EN DONDE LOS HAYA ESCRITO, O BUSCAR EN EL CORREO E-MAIL A VER QUE NUMERO ENCUENTRA ENTRE LO REMITIDO POR LAS ENTIDADES QUE ABORDAN LAS PQRS, PERO ELLO DEBERIA OMITIRSE YA CON SOLO EL HECHO DE AUTENTICARSE CON USUARIO Y CLAVE DE INGRESO A LA PLATAFORMA, LES INVITO PUES A QUE REALICEN EL EJERCICIO, DE CREAR UN USUARIO, REGISTRAR UNA PQRS E INTENTAR LUEGO INGRESAR A LA PLATAFORMA SIN EL NUMERO DE RADICADO Y VER COMO Y POR DONDE LOGRAN VER LA PQRS REGISTRADA EN SU PERFIL Y MENU DE USUARIO SIN UTILIZAR NUNCA EL NUMERO DE RADICADO QUE LES APARECIO AL TERMINAR ESE PROCESO INICIAL DE REGISTRO, SERA PUES UNA TORTURA, PERIPLO U ODISEA HALLAR COMO VER LA PQR SIN UTILIZAR EL NUMERO DE RADICADO Y MENOS FACIL VER OTROS RADICADOS ANTERIORES DE YA HABERLOS HECHOS SIN TENER ESOS NUMEROS ENTREGADOS AL MOMENTO DEL REGISTRO INICIAL. POR ELLO CONSIDERO QUE LA PLATAFORMA Y SUS DISEÑADORES Y/O PROFESIONALES DE MANTENIMIEMTO DEBERIAN ENTRAR A CORREGIR ELLO. MUCHAS GRACIAS.	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	SECRETARIA GENERAL	4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO



FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2017-12-28	2017-12-27 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ ext 2102	2017-12-27 02:43 PM	2018-01-09 08:50 AM	2018-01-10 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Respuesta	Asignar

Comentario

Buenos días Señor [PROTECCIÓN DE DATOS]. Reciba un cordial saludo, de parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como Administradora del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), dada las competencias institucionales dispuestas en el Decreto Distrital 425 de 2016, manifiesta lo siguiente: El SDQS es una herramienta web disponible para la ciudadanía para la interposición, administración y seguimiento de peticiones ciudadanas, entendiéndose estas como: Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción donde se puede interactuar con las entidades distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá, de manera directa y sin ninguna intermediación (15 sectores administrativos). Por lo anterior, y para garantizar el servicio tanto a la ciudadanía y a las entidades, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no es ajeno a que se pueda presentar en algún momento, inconvenientes o mejoras. Razón por la cual razón por la cual, esta Dirección ha venido recolectando información para mejoras de aspectos técnicos y funcionales en el Sistema, a través, de las sugerencias de la ciudadanía. Y la observación que usted nos hace será tomada en cuentas para

futuras mejoras o desarrollo de Sistema. agradecemos su participación y su interés de mejorar nuestro servicio, cualquier inquietud será atendida. De igual manera se adjunta instrucciones para la búsqueda de peticiones ya sea de modo de registro anónima o identificado. Cordialmente, Administración Funcional SDQS

Tema	Subtema	Unificar Respuesta
1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TRASLADO POR NO COMPETENCIA	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite	
MISIONAL	Asesoría y Orientación a la Ciudadanía	
Canal de Salida		
WEB		

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

- [Paso para buscar peticiones Anonima o Registrada SDQS.pdf](#)

Observaciones

Buenos días Señor [PROTECCIÓN DE DATOS]. Reciba un cordial saludo, de parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como Administradora del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), dada las competencias institucionales dispuestas en el Decreto Distrital 425 de 2016, manifiesta lo siguiente: El SDQS es una herramienta web disponible para la ciudadanía para la interposición, administración y seguimiento de peticiones ciudadanas, entendiéndose estas como: Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción donde se puede interactuar con las entidades distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá, de manera directa y sin ninguna intermediación (15 sectores administrativos). Por lo anterior, y para garantizar el servicio tanto a la ciudadanía y a las entidades, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no es ajeno no a que se pueda presentar en algún momento, inconvenientes o mejoras. Razón por la cual razón por la cual, esta Dirección ha venido recolectando información para mejoras de aspectos técnicos y funcionales en el Sistema, a través, de las sugerencias de la ciudadanía. Y la observación que usted nos hace será tomada en cuentas para futuras mejoras o desarrollo de Sistema. uagradecemos su participación y su interés de mejorar nuestro servicio, cualquier inquietud será atendida. De igual manera se adjunta instrucciones para la búsqueda de peticiones ya sea de modo de registro anónima o identificado. Cordialmente, Administración Funcional SDQS

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- [Paso para buscar peticiones Anonima o Registrada SDQS.pdf](#)

Cancelar

SEÑOR(A) PETICIONARIO(A)

Para realizar las búsquedas de sus peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, existen dos maneras de realizar la búsqueda de acuerdo a como se realizó el registro de la petición:

MODO DE REGISTRO ANÓNIMO

- Ingrese al portal del SDQS con la siguiente URL: "<http://bogota.gov.co/sdqqs>"
- Haga clic en Icono **"BUSCAR PETICIONES"**



- Digite el número de la petición que dese a buscar



- Clic en **"Buscar"** y se despliega la hoja de ruta se visualiza el flujo de la petición y una opción de detalle avanzado, que contiene las observaciones o comentarios realizados.

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL SECRETARIA GENERAL	se visualiza el Nombre del funcionario	Atención	Registrar	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION	2014-12-15 6:48:44 PM	2014-12-19 5:49:40 PM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	se visualiza el nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:32 PM	2014-12-20 9:09:32 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	se visualiza el Nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:39 PM	2014-12-22 9:18:58 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE CORRESPONDENCIA QUEJAS Y SOLUCIONES SECRETARIA DE HACIENDA	se visualiza el nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:37 PM	2014-12-22 11:18:32 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	se visualiza el Nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:39 PM	2014-12-22 11:19:54 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	

- Fin

MODO DE REGISTRO IDENTIFICADO

- Ingrese al portal del SDQS con la siguiente URL: "<http://bogota.gov.co/sdqs>"
- Haga clic en Icono **"USUARIO REGISTRADO"**



- Digite su **"Usuario y Clave"** que fue asignado por el SDQS, cuando se registró usted por primera vez al Sistema y que fue notificado a través del email que usted registró:



- Clic en **"Ingresar"** y se despliega su bandeja entrada y de opciones:



e. Ingrese al menú **“ATENCIÓN-BUSCAR PETICIÓN”**



f. Diligenciar cualquiera de los filtros que facilite la búsqueda.
Ejemplo: seleccionar una fecha **“Inicial y Final”** del registro o el número de la petición.

BUSCAR PETICIÓN

Número de Petición

Fecha de Ingreso Entre: Y

Número de Radicado de Entrada

Fecha de Entre:

Número de Radicado de Salida

Fecha de Entre:

Asunto o Palabras Clave

Estado de

Tipo de documento del peticionario Documento del peticionario Login de peticionario

Primer Nombre Segundo Nombre Primer Apellido Segundo Apellido

g. Dar clic en el botón **“Buscar”**

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
589372016	2016-04-08	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIEGO FELIPE VANEGAS HURTADO	Ver Detalle Hoja de Ruta Const. Ver Detalle

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ← Atrás Siguiente →

h. Dar clic en hoja **“Ver detalle”**, en el cual se visualizan los campos de registro inicial de la petición y al radicado de la entidad.

Ver Detalle Peticionario

Tipo de Petición *
DERECHO DE PET

Palabra Clave

Tema
FUNCION PUBLIC

Entidad Destino
SECRETARIA GEN

Trámite y/o Servicio
(Seleccione)

Dependencia
CENTRAL SDQS D

Proceso de Calidad
(Seleccione)

Asunto *
se visualiza el asunto de la solicitud

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Canal *
ESCRITO

Punto de Atención *
(Seleccione)

Observaciones
4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Número de Folios *
2

Número de Radicado *
1-2016-15276

Fecha de Radicado *
2016-04-08

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?
(Ninguna)

- i. Al seleccionar hoja de ruta se visualiza el flujo de la petición y una opción de detalle avanzado, que contiene las observaciones o comentarios realizados.

Entidad que atiende	Funcionario que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
CENTRAL SDQS DISTRITO CAPITAL SECRETARIA GENERAL	se visualiza el Nombre del funcionario	Atención	Registrar	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION	2014-12-15 6:48:44 PM	2014-12-19 5:49:40 PM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	se visualiza el nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:32 PM	2014-12-20 9:09:32 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO JBB - JARDIN BOTANICO	se visualiza el Nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:39 PM	2014-12-22 9:18:58 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE CORRESPONDENCIA QUEJAS Y SOLUCIONES SECRETARIA DE HACIENDA	se visualiza el nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:37 PM	2014-12-22 11:18:32 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	se visualiza el Nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:39 PM	2014-12-22 11:19:54 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	se visualiza el nombre del funcionario	Clasificación	Asignar-Trasladar	EN TRAMITE - POR TRASLADO	2014-12-19 5:49:36 PM	2014-12-22 11:24:18 AM	SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	

- j. Fin