

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

Resumen - Solicitudes de información	Total
Número de solicitudes recibidas:	6
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	2
Tiempo promedio de respuesta (días):	6,25
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
641102018	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	SE REGISTRA PETICIÓN ENVIADA POR LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL RADICADO SID NO. 2-2018-3031 E INGRESADO A LA SECRETARIA GENERAL RADICADO NO. 1-2018-5254, INTERPUESTA POR LA CIUDADANA [PROTECCIÓN DE DATOS] POR MEDIO ESCRITO A LA SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL CON RADICADO NO. 1-2018-2672.	14/03/2018	13/03/2018	1	SOLUCIONADO - POR TRASLADO	ESPAÑOL	SÍ	NINGUNA
584802018	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	Consulta de Información acerca del proceso para realizar la solicitud de cambio de propietario de un vehículo.	8/03/2018	8/03/2018	1	SOLUCIONADO - POR TRASLADO	ESPAÑOL	SÍ	NINGUNA
685802018	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	SOLICITUD REFERENTE A IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DISTRITAL DE ATENCION ASISTENCIA Y REPARACIÓN A VICTIMAS	20/03/2018	22/03/2018	3	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA
430052018	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	EN EJERCICIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION (ART. 23 CN Y LEY 1755) SOLICITO A USTEDES: ME SEA ENTREGADA UNA COPIA COMPLETA DE LA GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA ALCADIA MAYOR DE BOGOTA, ASI COMO TODAS Y CADA UNA DE LAS SECRETARIAS Y ENTIDADES ADSCRITAS A ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, EN LA QUE SE ESPECIFIQUE: •ENTIDAD •TRAMITE •REQUISITOS DEL TRAMITE •FINALIDAD DEL TRAMITE •DURACION DEL TRAMITE •SUSTENTO NORMATIVO DEL TRAMITE (LEY, DECRETO NACIONAL, DECRETO MUNICIPAL, RESOLUCION, SEGUN SEA EL CASO) •BUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO •MECANISMO DE SOLICITUD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO •FORMATO DE SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO, SI ES DEL CASO. QUEDO COMO SIEMPRE A LA ESPERA DE CUALQUIER COMENTARIO O INQUIETUD. ATENTAMENTE, [PROTECCIÓN DE DATOS]	23/02/2018	2/03/2018	6	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA
545742018	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	SOLICITUD DIRECTORIO POR CARGO DEL CADE SUBA	6/03/2018	21/03/2018	11	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
479332018	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	SE COMUNICA LA CIUDADANA [PROTECCIÓN DE DATOS] EL DIA DE HOY 26 DE FEBRERO USUARIA DE COMPENSAR EPS POR REGIMEN CONTRIBUTIVO, CON DISTRIBUIDOR DE MEDICAMENTOS ESENCIALES DEL SISTEMA DE SALUD AUDIFARMA S.A ENTIDAD PRIVADA, SOLICITA LE SEA ENVIADO A SU CORREO ELECTRONICO [PROTECCIÓN DE DATOS] LA LLAMADA TELEFONICA REALIZADA A LA LINEA 195 EL DIA DIA 25 DE FEBRERO A LAS 7:29 AM ATENDIDA POR LA ASESORA CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ SARMIENTO , Y EL DIA DE HOY 26 DE FEBRERO ATENDIDA POR LAS ASESORAS YENNIFER DAHYANA VASQUEZ PARAMO A LAS 7:27 AM Y LA LLAMADA ATENDIDA POR LA ASESORA DARLYN GALEANO TORRES SOBRE LAS 9:53 AM QUEDA ATENTA A LA RESPUESTA [PROTECCIÓN DE DATOS]	27/02/2018	5/03/2018	5	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	ESPAÑOL	NO	NINGUNA

DETALLE DEL EVENTO 641102018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
641102018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SE REGISTRA PETICIÓN ENVIADA POR LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL RADICADO SJD NO. 2-2018-3031 E INGRESADO A LA SECRETARIA GENERAL RADICADO NO. 1-2018-5254, INTERPUESTA POR LA CIUDADANA [PROTECCIÓN DE DATOS] POR MEDIO ESCRITO A LA SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL CON RADICADO NO. 1-2018-2672.	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA		SECRETARIA GENERAL	4000 SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

 **Bloqueado por la Secretaría General**

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Atención	Registrar	2018-03-14	2018-03-13 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
MARCELA SERRANO BLANCO	2018-03-13 11:00 AM	2018-03-13 11:24 AM	2018-03-14 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
REGISTRO - CON PRECLASIFICACION	SOLUCIONADO - POR TRASLADO	Atención	Registrar

Comentario

UNA VEZ ANALIZADA LA SOLICITUD CIUDADANA Y REALIZADA LA VERIFICACIÓN DE VINCULACIÓN DE LA [PROTECCIÓN DE DATOS] COMO FUNCIONARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y TENIENDO COMO RESULTADO LA NO VINCULACIÓN DE LA MISMA, SE EFECTÚA LLAMADA TELEFÓNICA A LA CIUDADANA PARA IDENTIFICAR EN QUE ENTIDAD PRESTÓ SUS SERVICIOS, INFORMANDO QUE TRABAJO PARA EL ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD. POR LO ANTERIOR, SE DA TRASLADO DE LA MISMA A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD POR SER DE SU COMPETENCIA. ADICIONALMENTE, LA CIUDADANA DURANTE LA LLAMADA TELEFÓNICA SOLICITA QUE SU CASO SEA ATENDIDO POR LA DRA. DALILA DE LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL, EN ESTE SENTIDO, SE DA TRASLADO DE LA SOLICITUD A LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL PARA LOS FINES PERTINENTES.

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

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS



Processing dropped files...

Observaciones

UNA VEZ ANALIZADA LA SOLICITUD CIUDADANA Y REALIZADA LA VERIFICACIÓN DE VINCULACIÓN DE LA SEÑORA **[PROTECCIÓN DE DATOS]** COMO FUNCIONARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y TENIENDO COMO RESULTADO LA NO VINCULACIÓN DE LA MISMA, SE EFECTÚA LLAMADA TELEFÓNICA A LA CIUDADANA PARA IDENTIFICAR EN QUE ENTIDAD PRESTÓ SUS SERVICIOS, INFORMANDO QUE TRABAJO PARA EL ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD. POR LO ANTERIOR, SE DA TRASLADO DE LA MISMA A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD POR SER DE SU COMPETENCIA. ADICIONALMENTE, LA CIUDADANA DURANTE LA LLAMADA TELEFÓNICA SOLICITA QUE SU CASO SEA ATENDIDO POR LA DRA. DALILA DE LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL, EN ESTE SENTIDO, SE DA TRASLADO DE LA SOLICITUD A LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL PARA LOS FINES PERTINENTES

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Entidades

Entidad que Unifica

SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)

Guardar

Cancelar

Versión: 1.4.4.0 - es

2310400
Bogotá D.C.,

Doctor
FERNANDO JOSÉ ESTUPIÑAN VARGAS
Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía
SECRETARÍA GENERAL
Carrera 8 No. 10-65
Ciudad

Asunto: Traslado Derecho de Petición de
Radicación No. 1-2018-2672.

PROTECCIÓN DE DATOS

Respetado Doctor Estupiñan:

Este Despacho recibió la comunicación del asunto, mediante la cual la Señora **PROTECCIÓN DE DATOS** manifiesta que actualmente trabaja como profesional universitaria de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía e informa que el contrato va hasta el 5 de marzo de 2018.

En este sentido, de manera atenta me permito remitir por competencia la referida comunicación, en los términos del artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, para su conocimiento y demás fines que el Despacho a su cargo considere pertinentes.

Atentamente,


WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Subsecretario Jurídico

C.C.:

Anexos:

PROTECCIÓN DE DATOS

Proyectó: Nohora Patricia Rodríguez Barrera 
Revisó: Nohora Patricia Rodríguez Barrera

Bogotá 26 de Febrero/18.

Doctora
Dolida Astrid Lemóndez.
Asesora Jurídica
Alcaldía Mayor de Bogotá
Ciudad.



SECRETARÍA JURÍDICA - ALCALDÍA
MAYOR DE BOGOTÁ

Rac. No: 1-2018-2672

Fecha: 26/02/2018 11:38:50

Destino: SEC. JURÍDICA

Copias: N/A

Anexos: N/A

189



Respetada Doctora, cordial saludo.

PROTECCIÓN DE DATOS

su apoyo en la medida con respecto a solicitar
en una situación desfavorable económicamente.

Actualmente trabajo como profesional
universitaria en la Dirección de Servicios
a la Ciudadanía y mi contrato está hasta
el 5 Marzo/18

mi preocupación es mi falta de estabilidad
laboral pues la mayoría de años
trabajados ha sido de contrato.

Tengo 49 años de edad, mi formación
profesional es en Trabajo Social, llevo en
el Sector Salud 25 años. Soy madre
cabeza de familia y mi empleo es
mi única fuente de ingreso.

En mi vida y formación me enseñaron a:
Ser respetuosa, respetable, responsable,
temerosa de Dios.

Reunite mi Hoja de vida la Subred Integrado
de Servicios de Salud Norte, Dra Dalila
le agradezco si es posible un impulso
y bendigo de corazón su atención a
mi solicitud.

Bendiciones, Dios la guie y nuestra Madre
Santa la proteja.

Afectivamente.


PROTECCIÓN DE DATOS

DETALLE DEL EVENTO 584802018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
584802018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Consulta de Información acerca del proceso para realizar la solicitud de cambio de propietario de un vehículo.	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION		SECRETARIA GENERAL	1130 Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

 **Bloqueado por la Secretaría General**

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Atención	Registrar	2018-03-08	2018-03-07 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
MONICA ANDREA CORTES OCHOA EXT 3051	2018-03-07 11:36 AM	2018-03-08 07:01 AM	2018-03-08 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
REGISTRO - CON PRECLASIFICACION	SOLUCIONADO - POR TRASLADO	Atención	Registrar
Comentario			
Se da traslado a la Secretaria de Movilidad, el tema no es competencia de la Alta Consejería de TIC			
Tema	Subtema	Unificar Respuesta	
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
ESTRATEGICO	Atención de Solicitudes Ciudadanas		

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Observaciones
Se da traslado a la Secretaria de Movilidad, el tema no es competencia de la Alta Consejería de TIC

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Entidades	Entidad que Unifica
SECRETARIA MOVILIDAD	

Cancelar

DETALLE DEL EVENTO 685802018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
685802018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD REFERENTE A IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DISTRITAL DE ATENCION ASISTENCIA Y REPARACIÓN A VICTIMAS	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ACOMPANIAMIENTO 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	2018-03-20	2018-03-16 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
KARINA MARCELA COHA BADILLO	2018-03-16 03:35 PM	2018-03-22 10:49 AM	2018-04-09 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	ACOMPANIAMIENTO PSICOSOCIAL Y JURIDICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISIONAL	Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación - Alta Consejería		
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida
ESCRITO	12	2-2018-6540	2018-03-21

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

- 2-2018-6540_1.pdf

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- 2-2018-6540_1.pdf

Cancelar



4120000
Bogotá D.C.

Doctora
OLGA VICTORIA RUBIO CORTÉS
Concejala de Bogotá
Partido Político MIRA
Calle 36 No. 28A - 41 Oficina 309
Concejo de Bogotá D.C.
Ciudad

Asunto: Rad 1-2018-4262. Derecho de Petición

Respetada concejala Olga Victoria:

En atención a la petición elevada por usted ante la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (en adelante ACDVPR), que ha quedado radicada bajo el número del asunto, me permito informar lo siguiente:

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?

En cumplimiento del rol coordinador en la implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, la ACDVPR articula el Sistema Distrital de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SDARIV), que está integrado por las entidades distritales competentes en la materia.

Para ello, ejerce la secretaría técnica del Comité Distrital de Justicia Transicional (CDJT), máxima instancia de toma de decisiones, realiza subcomités temáticos y otros espacios de articulación de dicha política. Estos espacios contribuyen a la construcción del Plan de Acción Distrital (PAD) para la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, tarea que se realiza de la mano con las entidades que conforman el Sistema y con la participación efectiva de los representantes de víctimas que han sido elegidos para ser parte de la Mesa Distrital de Participación Efectiva de Víctimas, las Mesas Locales y las Mesas Autónomas (Mujer y Género, Comunidades Negras, Afrocolombianos, Raizales y Palenqueras y Pueblos Indígenas).

En ese orden de ideas, el Plan de Acción Distrital – PAD – es el resultado del proceso de acompañamiento, asesoría técnica y direccionamiento estratégico con el que cuenta la ciudad de Bogotá y que lidera la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Este es el documento de planeación que recoge los compromisos y esfuerzos presupuestales asumidos por las entidades del SDARIV en materia de prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado que llegan o residen en la ciudad de Bogotá.

El Distrito Capital cuenta con este instrumento de planeación para el periodo 2016 – 2020. Adicionalmente, la ACDVPR, en cumplimiento de los lineamientos del orden nacional (Decreto 2460 de 2015), lidera el proceso de actualización anual del mismo. Para esto, realiza acompañamiento técnico a las entidades distritales que aportan a la materialización de los derechos de las víctimas en la ciudad, propone y gestiona acciones de articulación de dicha oferta y propicia la generación de canales de comunicación entre las entidades para prestar una mejor atención a las víctimas.

En el transcurso del 2017, la ACDVPR inició el proceso de actualización del PAD 2018, en concordancia con las etapas de planeación de la Administración Distrital y recibiendo los aportes de las Mesas de Participación Efectiva de las Víctimas (MPEV). A su vez, se recogieron las lecciones aprendidas a partir de la implementación del PAD 2017 en materia de articulación interinstitucional, innovación, enfoque transformador y trabajo con las víctimas. En este sentido, se mejoró el apoyo a las entidades en la construcción de indicadores y su relación tanto con la política pública de víctimas, como con sus proyectos de inversión. A su vez, se realizó un acompañamiento constante que fortaleció la apropiación de la política pública de víctimas al interior de las entidades. De igual forma, se ha venido trabajando en el fortalecimiento de una estrategia de corresponsabilidad entre la Nación y el Distrito. En la tercera sesión del Comité Distrital de Justicia Transicional que se realizó el pasado 29 de diciembre de 2017, se aprobó el PAD 2018, con un presupuesto de \$528.787 millones de pesos.

De otra parte, se llevó a cabo un ejercicio innovador con las MPEV, involucrándolas en el proceso de la elaboración del PAD, por medio de la recolección y sistematización de propuestas, solicitudes y/o requerimientos que fueron remitidos a las entidades, con el fin de entablar una interlocución entre éstas y los representantes de víctimas. Las entidades involucradas respondieron a las propuestas, solicitudes y/o requerimientos dando un concepto sobre la viabilidad de las peticiones y definiendo compromisos; en los casos en los que la viabilidad no fuera posible, justificaron técnicamente el porqué no se consideraba procedente la petición.

Es de esta manera como la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación ha venido cumpliendo lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 462 de 2011.

2. A la fecha, ¿cuál es el censo de mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes y adultos mayores víctimas del conflicto armado en el Distrito? Por favor sirvase 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 se permite informarle que los datos solicitados se pueden descargar de la página web de la Red Nacional de Información (RNI) de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a 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>.



Adicionalmente, el Observatorio Distrital de Víctimas del Conflicto Armado ha realizado el procesamiento de la información procedente de los datos del RNI-RUV y de acuerdo con su solicitud, cuenta con la información adjunta en la "Tabla A", con respecto a las víctimas con posible ubicación en Bogotá, diferenciando género y ciclo vital, con corte a 1º de enero de 2018.

Frente a la solicitud de discriminar por esta variable, se utiliza como fuente el Sistema de Información de Víctimas en Bogotá (SIVIC – Bogotá), en el cual se registra información de las personas que son atendidas por la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas. "Tabla B".

Estos datos del nivel distrital que levanta la ACDVPR, a través del Observatorio, resultan supremamente útiles, teniendo en cuenta que el Registro Único de Víctimas no cuenta con una desagregación territorial a nivel de localidad.

3. Sírvase informar, ¿cuáles son las variables de caracterización según el Registro Único de Víctimas?

Como se indicó en punto anterior, la UARIV es la entidad encargada de compilar la información sobre ocurrencia de hechos victimizantes en cada uno de los territorios del país, dado que es la administradora del Registro Único de Víctimas (RUV), según lo establece el artículo 154 de la Ley 1448 de 2011 y en efecto, determina las variables de caracterización. Siendo así, 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, remitiremos su solicitud a dicha entidad para que responda lo de su competencia.

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

Para dar respuesta a esta pregunta se adjunta el Plan de Acción Distrital 2016 – 2020, en el que se encuentra la oferta definida por cada una de las entidades que integran el Sistema Distrital de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SDARIV – para la asistencia, atención y reparación integral a la población víctima del conflicto armado que reside en la ciudad de Bogotá.

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 IPES para la asignación de las diferentes alternativas económicas a las víctimas del conflicto armado que también estén caracterizadas como vendedores ambulantes?

Las bases de datos a las que se hace alusión son administradas por la Secretaría de Desarrollo Económico (SDDE) y la Unidad Administrativa especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, por lo cual son las entidades competentes para resolver sus inquietudes al respecto. Por ello, se realiza el traslado por competencia previsto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

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.

Respecto de las víctimas del conflicto armado que se beneficiaron de medidas de ayuda humanitaria, se le informa que a diciembre del 2017, se otorgaron el 100% de las medidas de Ayuda Humanitaria Inmediata de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Esto equivale a 15.137 medidas entregadas a las víctimas del conflicto que cumplieron con los requisitos establecidos en la Ley. En este sentido, ninguna de las medidas de ayuda humanitaria está en proceso de espera.

De las 15.137 medidas otorgadas en Ayuda Humanitaria Inmediata (AHI) del 2017, el 45.91% (6.950 medidas) corresponden al componente de alimentación, 34.39% (5.205 medidas) son de alojamiento transitorio, 18.57% (2.811 medidas) corresponden a artículos de aseo personal y enseres, 1.11% (168 medidas) a medidas de transporte de emergencia y 0.02% (3 medidas) a medidas funerarias (adjunto tablas de medidas otorgadas en el 2017).

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, cuenta en estos momentos con 7 Centros locales de Atención a Víctimas -CLAV-, 2 Puntos de Atención y 2 unidades móviles, 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 - Engativá	
3. Dos (2) Unidades Móviles	

La ACDVPR en el último año gestionó la apertura del punto de atención de Engativá.

En relación a cuántas víctimas fueron atendidas en el 2017 por Centro Local de Atención a Víctimas CLAV, adjuntamos a la presente respuesta la información en formato Excel con la caracterización solicitada.

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, es importante referir en primer lugar cuál es el personal necesario para que estos puedan abrir sus puertas al público y brindar una atención integral a las víctimas del conflicto armado. El equipo de los CLAV el cual se encuentra compuesto de acuerdo a lo referido a continuación.

1. CLAV:

- a. 1 Coordinador
- b. 1 Apoyo Administrativo
- c. 1 Orientador
- d. 1 Profesional de Atención Humanitaria
- e. 2 Psicólogos
- f. 2 Trabajadores Sociales
- g. 2 Abogados
- h. 1 Enlace GESE (Gestión para la Estabilización Socio-Económica)

*En 4 de los CLAV contamos también con 1 Referente Étnico

2. Punto de Atención (Terminal de Transporte)

- a. 1 Profesional de Atención Humanitaria
- b. 1 Psicosocial

3. Unidad Móvil:

- a. 1 Coordinador
- b. 2 Promotores Sociales

- c. 2 Psicólogos
- d. 2 Trabajadores Sociales
- e. 2 Abogados

Es importante mencionar que, además del equipo interdisciplinario de la Alta Consejería que opera en los CLAV, allí también hacen presencia la Unidad Administrativa Especial para la Atención Reparación Integral a las Víctimas -UARIV-, el Ministerio Público y la Secretaría Distrital de Integración Social, quienes prestan servicio a la población víctima de conflicto armado desde sus competencias misionales.

En relación a los servicios prestados, el parágrafo del artículo 168 de la Ley 1448 de 2011 dispone:

"Parágrafo. Los Centros Regionales de Atención y Reparación de que trata el presente artículo, unificarán y reunirán toda la oferta institucional para la atención de las víctimas, de tal forma que las mismas solo tengan que acudir a estos Centros para ser informadas acerca de sus derechos y remitidas para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia y reparación consagradas en la presente ley, así como para efectos del Registro Único de Víctimas. Para este fin, la Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación Integral a las Víctimas podrá celebrar convenios interadministrativos con las entidades territoriales o el Ministerio Público, y en general celebrar cualquier tipo de acuerdo que garantice la unificación en la atención a las víctimas de que trata la presente ley. Estos centros regionales de atención y reparación se soportarán en la infraestructura que actualmente atienden víctimas, para lo cual se coordinará con el organismo a que se refiere el artículo 163 de la presente Ley".

Conforme a esas directrices legales, en los CLAV se resuelve sobre el otorgamiento a los ciudadanos de la oferta institucional en materia de ayuda humanitaria, atención y asistencia, en atención a la declaración ante el Ministerio Público y según los hechos victimizantes, a saber:

a. Art. 47. Ley 1448. "... socorrer, asistir, proteger y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas, y con enfoque diferencial, en el momento de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento de la misma". La atención médica y psicológica de emergencia se presta en articulación con las instituciones que la Secretaría de Salud del Distrito ha dispuesto para tal fin, como lo establece el parágrafo 2º. del mismo artículo."

b. Art. 49. Ley 1448. "Se entiende por asistencia a las víctimas el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política. Por su parte, entiéndase por atención, la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con



miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación”

Para garantizar las medidas de asistencia, la ACDVPR ejerce un rol coordinador con las diferentes entidades del Distrito para que se dé cumplimiento a lo acordado en el Plan de Acción del Distrito Capital para la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, así como cumplir las que requieren de la ejecución directa por parte de la ACDVPR relacionadas con la Ayuda Humanitaria Inmediata y de Transición. Por su parte, las medidas de Atención se ofrecen directamente con el equipo de profesionales que la ACDVPR ha dispuesto en los Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV en los componentes descritos por la Ley, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial, en los términos de la ley de víctimas:

c. Art. 50. Ley 1448. *“En cumplimiento de su objeto y en desarrollo de sus facultades, las entidades territoriales, en concordancia con las disposiciones legales de los artículos 268 y 269 del Decreto-ley 1333 de 1986, pagarán con cargo a sus presupuestos y sin intermediarios, a las víctimas a que se refiere la presente ley, los gastos funerarios de las mismas, siempre y cuando no cuenten con recursos para sufragarlos”. La ACDVPR en conjunto con la Secretaría de Integración Social prestan actualmente este servicio.”*

d. Art. 63. Ley 1448. *“Es la ayuda humanitaria entregada a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria (...) Podrán acceder a esta ayuda humanitaria las personas que presenten la declaración de que trata el artículo 61 de esta ley, y cuyo hecho que dio origen al desplazamiento haya ocurrido dentro de los tres (3) meses previos a la solicitud”.*

Para las víctimas de desplazamiento forzado, los CLAV entregan los componentes asociados a la Ayuda Humanitaria Inmediata en los términos establecidos por la Ley

De otra parte, los servicios a los que hacen referencia los artículos 51, 52, 53, 54, 55 y 56 de la Ley 1448 de 2011 hacen parte de los compromisos dispuestos en el Plan de Acción del Distrito Capital para la prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado - PAD y corresponde a las competencias de las Secretarías de Educación y de Salud, respectivamente, darles cumplimiento.

9. Sirvase 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 acciones comunicativas con el fin de garantizar el acceso a la información y visibilización de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a víctimas del conflicto armado. En la actualidad trabajamos desde nuestros canales institucionales, de la siguiente manera:

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

Desde allí hacemos publicaciones permanentes respecto de la oferta en los Centros Locales de Atención a Víctimas -CLAV- (antes centros dignificar), su ubicación en la ciudad y los servicios a los que pueden acceder las víctimas a través de ellos. También, en estos canales publicamos constantemente notas informativas en diferentes formatos sobre la política pública de víctimas y las rutas de acceso a derechos.

Así mismo, se realizan videos institucionales en los que se informa a la población victima 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 son replicados constantemente en nuestras redes sociales y se gestionaron alianzas con otras Secretarías de la Administración Distrital para que amplifiquen la información en sus propios canales de comunicación.

Adicionalmente, generamos una estrategia de divulgación a través de las mesas de participación efectiva de las víctimas, difundiendo la oferta de servicios a los que tienen derecho las víctimas en el Distrito Capital.

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 conformidad a los Decretos Distritales 059 de 2012 y 425 de 2016, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y en especial su área de Gestión para la Estabilización Socioeconómica, tiene la misión de generar constantemente procesos de articulación con entidades públicas y privadas para mitigar los obstáculos a los 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 de su proyecto de vida.

En materia de fortalecimiento o apoyo a unidades productivas, el equipo de Gestión para la Estabilización Socioeconómica ha gestionado espacios de comercialización y exhibición, así como capacitación para las víctimas del conflicto armado que tienen unidades productivas.

Por otra parte, se 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 tiene 3 cortes: a) 21 de diciembre de 2017, b) 21 de febrero de 2018 y c) 5 abril de 2018. Para la presente convocatoria se han realizado talleres de sensibilización en los CLAV y en las Mesas de Participación de las Víctimas en Bogotá.



Adicionalmente, durante el año 2017 en materia de fortalecimiento empresarial se realizaron las gestiones que se relacionan a continuación:

- Dentro de la ruta diseñada para adelantar acciones en materia de estabilización socioeconómica por parte de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, se contempla la gestión de oferta en materia de emprendimiento como también, el diseño de iniciativas para generación de oferta propia.
- Dentro de las acciones de gestión es posible evidenciar acciones articuladas con la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, el Servicio Nacional de Aprendizaje, el Ministerio de Industria y Comercio (a través de PROPAIS) y la Asociación Nacional de Industriales.
- Dentro de las iniciativas propias que promueven la visibilidad de los proyectos productivos de la población víctima residente en Bogotá, es posible resaltar las ferias Paziempre, las cuales convocan a un grupo de empresarios de la población víctima para que expongan sus productos al público y de esta manera promover sus productos.

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

Programa	Entidad	Remitidos
Feria PAZiempre	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
Market Place Social de la ANDI	ACDVPR	2
Talleres de Capacitación de Financiamiento	SDDE	901



Propais (PROIM, Agroindustrial, NARP)	PROPALS	215
Programa "Se le tiene " y Microcrédito	SDDE	35
Segunda Macromueda para la Reconciliación	ACDVPR	10
Total remisiones		2185

Fuente: elaboración propia, ACDVPR. Corte Desde 01/01/2017 al 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.

En los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) las personas que han vivido hechos victimizantes reciben orientación, atención y asesoría por parte de las diferentes entidades de orden distrital y nacional que tienen presencia en los mismos. Para ello, el área de Asistencia y Atención de la ACDVPR tiene por objeto brindar atención y asistencia a las personas víctimas del conflicto armado que se encuentren en la etapa de Ayuda Humanitaria Inmediata en la ciudad de Bogotá, a través del otorgamiento de medidas de subsistencia mínima, acompañamiento psicosocial, orientación jurídica y gestión de acceso a la oferta social del Distrito para el restablecimiento de sus derechos bajo un enfoque diferencial y transformador.

Frente a los casos de abuso sexual, es importante aclarar que la ACDVPR no es competente, según lo establecido en el Decreto 425 de 2016¹ para atender dichas situaciones. Sin embargo, los profesionales de la ACDVPR realizan un ejercicio de pedagogía de derechos sobre la ruta de denuncia y atención, y posteriormente acompañan a la persona a la activación de dicha ruta. Si bien la activación de la ruta de violencia sexual exige que la persona víctima deba pasar por sector justicia y sector salud, el tiempo que haya transcurrido posterior a los hechos es importante para iniciar adecuadamente el proceso de denuncia y atención.

Los profesionales encargados de brindar la información tienen claridad en cuanto a que, cuando los hechos de violencia sexual no superan las primeras 72 horas, lo prioritario es activar la ruta por salud para garantizar la atención oportuna, prevención de un embarazo no deseado y de enfermedades de transmisión sexual, principalmente VIH/SIDA. En caso de que los hechos de violencia sexual superen las primeras 72 horas, lo prioritario es activar la ruta por Fiscalía, en la sede del Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), o por alguna de las Unidades de Reacción Inmediata (URI) que se encuentran en a nivel local. En ambos casos, a

¹ Artículo 7°



pesar de que la ruta se activa por un sector particular, se garantiza que la persona víctima acceda a la atención por salud y a la ruta de denuncia.

Teniendo en cuenta la ruta descrita, es la Fiscalía General de la Nación quien podrá ofrecer un consolidado de cifras de las personas que acceden finalmente a la ruta, no solo por la labor de articulación hecha por los CLAV, sino también respecto de quienes ingresan por cualquiera de los canales de atención directos sin pasar por la oferta de la ACDVPR.

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. Competencia de la Secretaría 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. Competencia de la Secretaría 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. Competencia de la Secretaría Distrital de Salud

Respecto a este componente de asistencia y atención, es el sector salud del Distrito, a través de la Secretaría Distrital de Salud, el que atiende, de manera prioritaria, a la población víctima del conflicto armado residente en el Distrito Capital. Esta acción se lleva a cabo en el desarrollo del nuevo modelo de salud, conformado por las cuatro subredes en el que se prestarán servicios prioritarios a través de los Centros de Atención Prioritarios en Salud, CAPS, y los servicios especializados desde las Unidades Intermedias y Hospitalarias para garantizar la atención integral.

Asimismo, el sector salud vincula la estrategia de atención psicosocial diferencial a víctimas del conflicto armado, la cual ha sido definida por el Ministerio de Salud y Protección Social a partir del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas – PAPSIVI. Éste tiene como finalidad apoyar la recuperación o mitigación de los daños psicosociales, el sufrimiento emocional y los impactos a la integridad psicológica y moral de las víctimas de la violencia armada.

Por lo expuesto, 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 la Secretaría Distrital de Salud a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, por ser la entidad competente para resolver sus pretensiones de fondo.

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. Competencia del ICBF

De igual forma, 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,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

su petición será remitida por competencia al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, teniendo en cuenta que este punto está relacionado con su misionalidad.

Sin otro en particular, le manifestamos nuestra disposición de ampliar o aclarar cualquier aspecto que considere pertinente.

Cordialmente,

GUSTAVO ALBERTO QUINTERO ARDILA

Alto Consejero para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

Anexo: Medio Magnético de Información CD.

Proyectó: Sebastian Tabima Garzón *ST*
Revisó: JJMA, Ana C. Osorio, Simona Durán
yo *@*

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**


DETALLE DEL EVENTO 430052018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto
430052018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SEÑORES SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA CIUDAD. EN EJERCICIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION (ART. 23 CN Y LEY 1755) SOLICITO A USTEDES: ME SEA ENTREGADA UNA COPIA COMPLETA DE LA GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA ALCADIA MAYOR DE BOGOTA, ASI COMO TODAS Y CADA UNA DE LAS SECRETARIAS Y ENTIDADES ADSCRITAS A ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, EN LA QUE SE ESPECIFIQUE: • ENTIDAD • TRAMITE • REQUISITOS DEL TRAMITE • FINALIDAD DEL TRAMITE • DURACION DEL TRAMITE • SUSTENTO NORMATIVO DEL TRAMITE (LEY, DECRETO NACIONAL, DECRETO MUNICIPAL, RESOLUCION, SEGUN SEA EL CASO) • LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO • MECANISMO DE SOLICITUD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO • FORMATO DE SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO, SI ES DEL CASO. QUEDO COMO SIEMPRE A LA ESPERA DE CUALQUIER COMENTARIO O INQUIETUD. ATENTAMENTE, [PROTECCIÓN DE DATOS] BOGOTA D.C., COLOMBIA

Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	SECRETARIA GENERAL	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

 **Bloqueado por la Secretaría General**

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2018-02-21	2018-02-20 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
WALTER TARCICIO ACOSTA BARRETO EXT 4312	2018-02-22 11:16 AM	2018-03-02 04:42 PM	2018-03-06 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Respuesta	Asignar

Comentario

Me permito informarle que el Decreto 197 del 2014 Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el Art.12, establece los canales de servicio de atención a la ciudadanía y se hace mención de la Guía de trámites y Servicios como parte del canal Virtual de servicio al ciudadano. La Guía de Trámites y Servicios- Es el sistema de información distrital de carácter oficial, que acerca la administración distrital con la ciudadanía, orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE. Igualmente encontrará Sustento normativo del trámite, puntos de atención

donde puede realizar el trámite, Mecanismo de solicitud para la prestación del servicio y los vínculos para acceder al formato de solicitud si es del caso. Es importante precisar que la información allí depositada es responsabilidad de cada una de las entidades, quienes a través de su delegado reporta y actualiza la información registrada. Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y acceso a la información Pública", la información solicitada por usted se encuentra disponible en la herramienta Guía de Trámites y Servicios, la cual puede ser consultada en el portal Bogotá www.bogota.gov.co/ link Guía de Trámites y Servicios, o ingresar directamente a la siguiente dirección <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> .

Tema	Subtema	Unificar Respuesta
------	---------	--------------------

FUNCION PUBLICA		
-----------------	--	--

-	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	No
---	-------------------------------------	----

ADMINISTRACION		
----------------	--	--

Proceso de Calidad	Tipo de Trámite
--------------------	-----------------

MISIONAL	Asesoría y Orientación a la Ciudadanía
----------	--

Canal de Salida

WEB

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Cancelar


Versión: 1.4.4.0 - es

DETALLE DEL EVENTO 545742018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
545742018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DIRECTORIO POR CARGO DEL CADE SUBA	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	SECRETARIA GENERAL	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

 Bloqueado por la Secretaría General

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Proyectar Respuesta	Proyectar Respuesta	2018-03-05	2018-03-02 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
WALTER TARCICIO ACOSTA BARRETO EXT 4312	2018-03-20 04:14 PM	2018-03-21 08:05 AM	2018-03-15 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

Para la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es muy importante la opinión que los ciudadanos tienen sobre el servicio prestado en sus diferentes puntos de atención. En atención a su comunicación, donde se manifiesta que requiere una serie de información de los funcionarios del Red CADE, con el fin de defender sus derechos fundamentales. Me permito informarle que la solicitud a su requerimiento, no es posible atenderla en los términos que la solicita. Para lo cual se puede indicar que los jefes inmediatos somos Walter Acosta Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Fernando Estupiñan Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía. Adicionalmente a lo anterior, no existe un directorio telefónico para el público de los puntos de la Red CADE de manera atenta me permito informar que los puntos no tienen línea de atención telefónica, por cuanto hace parte del canal presencial. Los correos institucionales de los puntos de la Red CADE son los que indica en la página de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá www.secretariageneral.gov.co. Finalmente, en relación con los números de identificación de los funcionarios por derecho a la intimidad no se podrán brindar, en cuanto a los números de teléfono de contacto de los servidores es el PBX de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es 3813000. Por todo lo anterior, y dado que no se relaciona ninguna inconformidad por un mal servicio o hechos relevante con los funcionarios de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, esperamos que se amplíe su queja o molestia y este tipo de situaciones que se le causó no se vuelvan a repetir dentro de las instalaciones de los puntos de la RED CADE. Por todo lo expuesto, en nombre de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, le pedimos disculpas por las molestias causadas.

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

WEB

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Cancelar

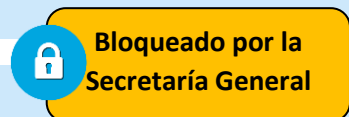
DETALLE DEL EVENTO 479332018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
479332018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SE COMUNICA LA CIUDADANA [PROTECCIÓN DE DATOS] EL DIA DE HOY 26 DE FEBRERO USUARIA DE COMPENSAR EPS POR REGIMEN CONTRIBUTIVO, CON DISTRIBUIDOR DE MEDICAMENTOS ESENCIALES DEL SISTEMA DE SALUD AUDIFARMA S.A ENTIDAD PRIVADA, SOLICITA LE SEA ENVIADO A SU CORREO ELECTRONICO [PROTECCIÓN DE DATOS] LA LLAMADA TELEFÓNICA REALIZADA A LA LINEA 195 EL DIA DIA 25 DE FEBRERO A LAS 7:29 AM ATENDIDA POR LA ASESORA CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ SARMIENTO , Y EL DIA DE HOY 26 DE FEBRERO ATENDIDA POR LAS ASESORAS YENNIFER DAHYANA VASQUEZ PARAMO A LAS 7:27 AM Y LA LLAMADA ATENDIDA POR LA ASESORA DARLYN GALEANO TORRES SOBRE LAS 9:53 AM QUEDA ATENTA A LA RESPUESTA [PROTECCIÓN DE DATOS]	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	SECRETARIA GENERAL	4273 Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

FORMULARIO EVENTO



Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Clasificación	Asignar	2018-02-27	2018-02-26 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
WENDY NATALI HUERTAS QUINTERO ext 54354	2018-02-26 05:46 PM	2018-03-05 01:49 PM	2018-03-08 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	Respuesta	Asignar

Comentario

Bogotá D.C., Señora **[PROTECCIÓN DE DATOS]** Ciudad Asunto: Respuesta Petición Radicado N° 479332018 De conformidad con la información suministrada por parte del Operador de la Línea Bogotá 195, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se permite dar respuesta a su petición radicada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con número de radicado 479332018 a través del cual solicita la grabación de comunicaciones realizadas a la Línea 195. Teniendo en cuenta su requerimiento, me permito informarle que se realiza el respectivo envío de los audios de las interacciones que sostuvo con la Línea 195 el 25 de febrero con la asesora Claudia Pérez, y el día 26 de febrero con las colaboradoras Yennifer Vásquez Paramo y Darlyn Galeano. Le recordamos que el horario de atención de la línea 195 es de domingo a domingo las 24 horas, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas; adicionalmente podrá realizar sus consultas a través de: Chat 195, ingresando al Portal Bogotá www.bogota.gov.co a mano derecha encontrará el link Chat 195. Horario de atención de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 12:00 p.m. Correo electrónico linea195@alcaldiabogota.gov.co en donde obtendrá respuesta en el término de 48 horas hábiles. Agradezco su amable atención. Atentamente, WALTER ACOSTA BARRETO Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía Proyectó: Wendy Natali Huertas Quintero Revisó: Carmen María Ampudia Arenas

Tema	Subtema	Unificar Respuesta
FUNCION PUBLICA -	SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	No

ADMINISTRACION

Proceso de Calidad Tipo de Trámite

MISIONAL Ingreso de un Reclamo, Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Canal de Salida

TELEFONO

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

- Respuesta Petición 479332018.doc
- 479332018 Darlyn Galeano(4).wav
- 479332018 Claudia Perez (1).wav
- 479332018 Darlyn Galeano(5).wav
- 479332018 Darlyn Galeano(7).wav
- 479332018 Darlyn Galeano(9).wav
- 479332018 Darlyn Galeano(8).wav
- 479332018 Darlyn Galeano(10).wav
- 479332018 yennifer Vasquez (3).wav
- 479332018 Darlyn Galeano(6).wav
- 479332018 yennifer Vasquez (2).wav

Observaciones

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Cancelar

Versión: 1.4.4.0 - es

(4222000)

Bogotá D.C.,

Señora
[PROTECCIÓN DE DATOS]
Ciudad

Asunto: Respuesta Petición Radicado N° **479332018**

De conformidad con la información suministrada por parte del Operador de la Línea Bogotá 195, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se permite dar respuesta a su petición radicada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con número de radicado **479332018** a través del cual solicita la grabación de comunicaciones realizadas a la Línea 195.

Teniendo en cuenta su requerimiento, me permito informarle que se realiza el respectivo envío de los audios de las interacciones que sostuvo con la Línea 195 el 25 de febrero con la asesora Claudia Pérez, y el día 26 de febrero con las colaboradoras Yennifer Vásquez Paramo y Darlyn Galeano.

Le recordamos que el horario de atención de la línea 195 es de domingo a domingo las 24 horas, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas; adicionalmente podrá realizar sus consultas a través de:

- ✓ Chat 195, ingresando al Portal Bogotá www.bogota.gov.co a mano derecha encontrará el link Chat 195. Horario de atención de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 12:00 p.m.
- ✓ Correo electrónico linea195@alcaldiabogota.gov.co en donde obtendrá respuesta en el término de 48 horas hábiles.

Agradezco su amable atención.

Atentamente,

WALTER ACOSTA BARRETO
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Wendy Natali Huertas Quintero

Revisó: Carmen María Ampudia Arenas




DETALLE DEL EVENTO 479332018

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
479332018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SE COMUNICA LA CIUDADANA [PROTECCIÓN DE DATOS] EL DIA DE HOY 26 DE FEBRERO USUARIA DE COMPENSAR EPS POR REGIMEN CONTRIBUTIVO, CON DISTRIBUIDOR DE MEDICAMENTOS ESENCIALES DEL SISTEMA DE SALUD AUDIFARMA S.A ENTIDAD PRIVADA, SOLICITA LE SEA ENVIADO A SU CORREO ELECTRONICO [PROTECCIÓN DE DATOS] LA LLAMADA TELEFONICA REALIZADA A LA LINEA 195 EL DIA DIA 25 DE FEBRERO A LAS 7:29 AM ATENDIDA POR LA ASESORA CLAUDIA ALEJANDRA PEREZ SARMIENTO , Y EL DIA DE HOY 26 DE FEBRERO ATENDIDA POR LAS ASESORAS YENNIFER DAHYANA VASQUEZ PARAMO A LAS 7:27 AM Y LA LLAMADA ATENDIDA POR LA ASESORA DARLYN GALEANO TORRES SOBRE LAS 9:53 AM QUEDA ATENTA A LA RESPUESTA [PROTECCIÓN DE DATOS]	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	SECRETARIA GENERAL	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

 **Bloqueado por la Secretaría General**

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Ingreso
Respuesta	Respuesta Defintiva	2018-02-27	2018-02-26 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
WALTER TARCICIO ACOSTA BARRETO EXT 4312	2018-03-05 01:49 PM	2018-03-06 09:09 AM	2018-03-08 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA	Cierre	Respuesta Defintiva

Comentario

Teniendo en cuenta su requerimiento, me permito informarle que se realiza el respectivo envío de los audios de las interacciones que sostuvo con la Línea 195 el 25 de febrero con la asesora Claudia Pérez, y el día 26 de febrero con las colaboradoras Yennifer Vásquez Paramo y Darlyn Galeano.

Tema	Subtema	Unificar Respuesta
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	SISTEMA DE CORRESPONENCIA Y RADICACION	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite	
MISSIONAL	Ingreso de un Reclamo, Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO