

Rad No: 3-2022-37412
 Fecha: 23/12/2022
 Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia	
Para	MARIA CLEMENCIA PEREZ URIBE DESPACHO SECRETARIA GENERAL
De	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Asunto	INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2022.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría General frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cinco partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, la tercera al seguimiento a los traslados extemporáneos realizado a las peticiones recibidas, estas tres primeras con corte noviembre de 2022, la cuarta al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad y la quinta al seguimiento al plan de mejoramiento a las visitas de monitoreo de los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (CE).

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría General

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

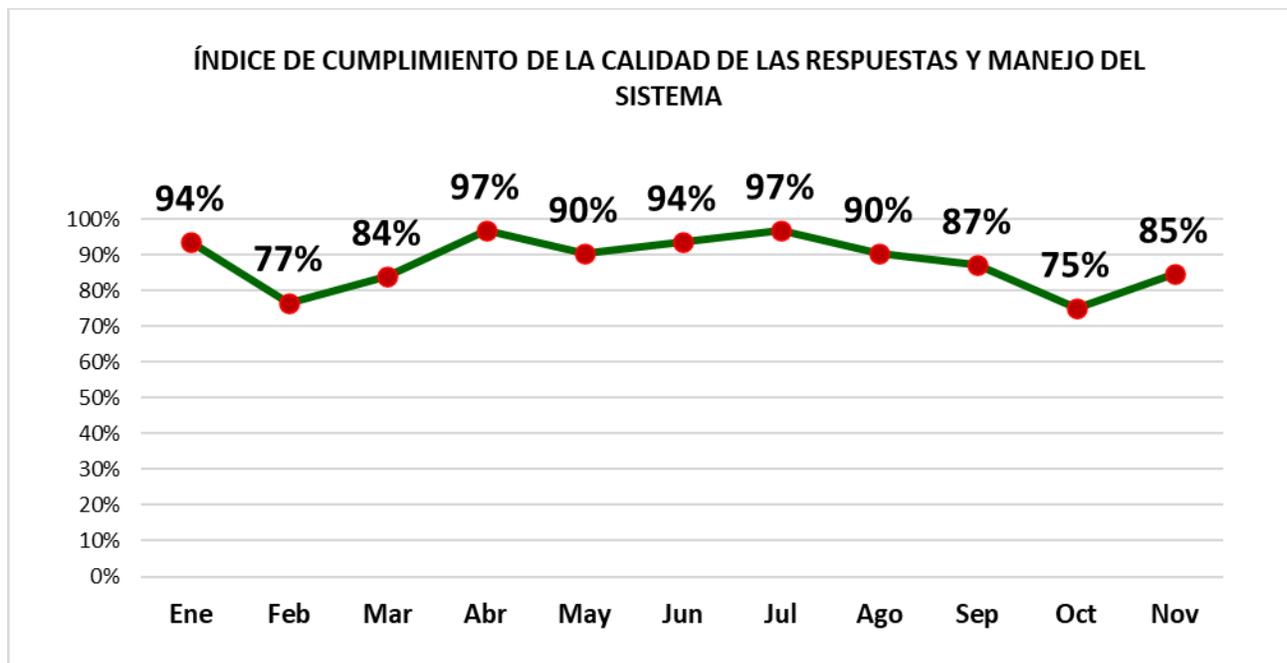
Anexos:

en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
26	4 (15%)	85%	88%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
26	24	2	24	2	24	2	23	3	22	4
	92%	8%	92%	8%	92%	8%	88%	12%	85%	15%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Secretaría General a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3931782022	Jefatura de Gabinete	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
3897412022	Oficina Asesora de Jurídica	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a comunicación entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con los establecido en el Acuerdo 731 de 2018.
3046052022	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4167252022	Subdirección de Servicios Administrativos	Si	Si	Si	Si	No	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de noviembre de 2022.

De acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se evidencian las siguientes peticiones vencidas:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento
3	0	2022	Entre 1 y 65 días de vencimiento

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, las peticiones vencidas se encuentran en las siguientes dependencias:

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

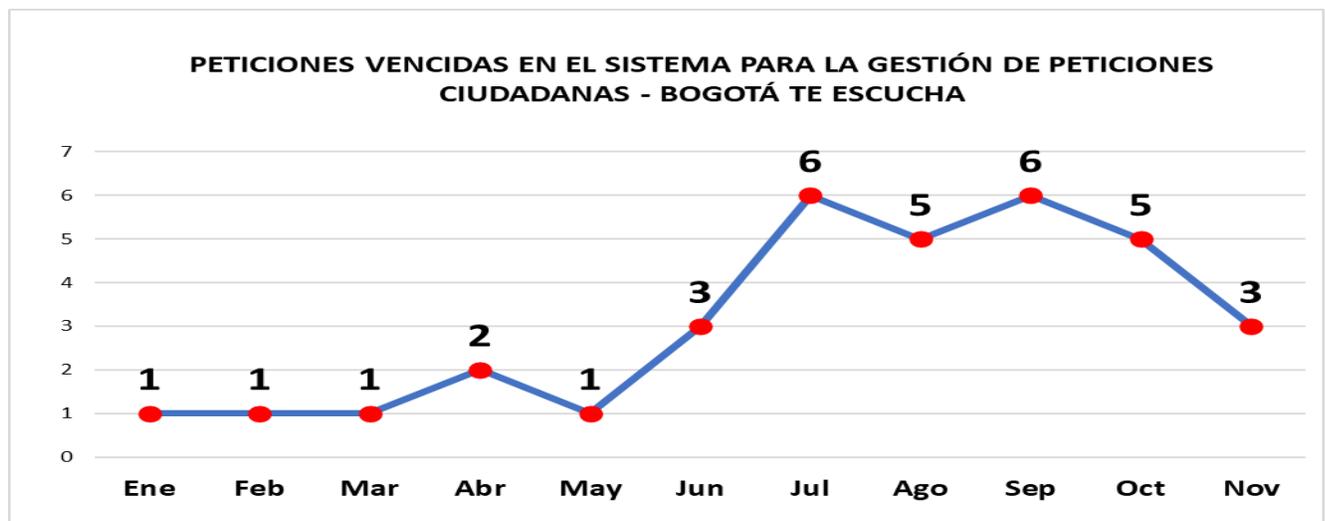
Anexos:

SECRETARÍA GENERAL		100%
Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	33,3%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1	33,3%
Dirección de Talento Humano	1	33,3%

A continuación, se relaciona lo descrito:

Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Días vencimiento
2852702022	5200 Dirección de Talento Humano	Derecho de Petición de Interés Particular	65
3046052022	3000 Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	Derecho de Petición de Interés Particular	46
3604112022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Queja	1

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha registrado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, presenta una disminución del **-40%** de peticiones vencidas respecto del mes anterior (octubre).



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el **numeral 8 del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019²**.

De otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Entidad para el mes de noviembre presentó **2** peticiones pendiente por cargue del acto administrativo

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento".

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015:

Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Fecha inicial
3726492022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Queja	19/10/2022
3760172022	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	Derecho de Petición de Interés Particular	21/10/2022

Con el fin de que sea cerrado en el menor tiempo posible este requerimiento, de manera atenta les solicitamos utilizar el formato de oficio por medio del cual se comunica el archivo de una petición ciudadana, documento que fue enviado a todas las dependencias mediante el memorando 3-2022-27776 del 23 de septiembre de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, elaborado conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

3. Seguimiento a las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificada por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los **cinco (5) días siguientes de la recepción**, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario...", relacionamos las **2** peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de noviembre:

Número petición	Dependencia	Días de Gestión
3840482022	Dirección de Talento Humano	8
3964642022	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	7



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

4. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas a las Peticiones Vencidas y a los traslados extemporáneos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General durante el mes de noviembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Secretaría General fue del **85%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el **MANEJO DEL SISTEMA** con un **15%** y **OPORTUNIDAD** con un **12%**, adicionalmente presentó **3** peticiones vencidas, **2** peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo motivado y **2** peticiones trasladadas por competencia extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

A continuación, se realizará el análisis de las diferentes respuestas enviadas por las áreas de la Secretaría General, respecto de los planes de mejoramiento para subsanar las situaciones encontradas en las evaluaciones de calidad y oportunidad realizadas por esta Dirección:

a) Dirección de Contratación

Con radicado No. 3-2022-34201 del 02 de diciembre, se recibieron los ajustes del mes de octubre de cada acción propuesta en el plan de mejoramiento presentado, adicionalmente, mediante memorando No. 3-2022-36635 fueron remitidas las evidencias correspondientes a las acciones 1. Monitoreo Diario y Reporte Semanal y 2. Generar Alertas.

Dado que la Dirección de Contratación no presentó observaciones para la evaluación correspondiente al mes de noviembre, agradecemos mantener las acciones de mejora que permitan gestionar de manera ágil, eficiente y eficaz las peticiones ciudadanas con respuesta de fondo y de calidad, acciones que serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

b) Dirección de Talento Humano

Con radicado No. 3-2022-34459 del 05 de diciembre, se recibieron los refuerzos a las acciones planteadas, las cuales se han venido desarrollando en el marco de los subcomités de autocontrol de la dependencia, correos preventivos semanales y participación de la Gestoría de Calidad de la Dirección de Talento Humano para sensibilizar sobre la responsabilidad que les asiste frente a la comunicación al(la) peticionario(a) sobre los traslados a las entidades competentes.

Para el mes de noviembre de 2022, si bien la Dirección de Talento Humano no presentó observaciones para la evaluación correspondiente al mes de noviembre, evidenciamos que la depen-

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

dencia ha venido fallando en el criterio de oportunidad en las respuestas, dado que tramitó una petición fuera de los términos legales y trasladó extemporáneamente otro requerimiento, tal como se relaciona en los numerales 2 y 3 de este informe. En ese sentido, solicitamos revisar las acciones de mejora planteadas, con el fin en que caso que haya lugar a ello, que las mismas sean reformuladas a efectos de que se atiendan las peticiones y la gestión de las mismas dentro de los términos legales.

c) Subdirección de Gestión Documental

Mediante memorando 3-2022-34475 del 05 de diciembre, nos remiten plan de acción en relación con las observaciones del informe de calidad en las respuestas del mes de octubre, en el cual se incluyen las siguientes acciones:

Observación / Oportunidad de Mejora	Acciones	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
La petición No. 3332982022 "El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la Dependencia está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo de manera clara y específica, en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, puesto que en el punto dos indican que es la Dirección de Talento Humano la encargada de responder, pero no le trasladan la petición y cierran por Respuesta Definitiva	<p>Acción Preventiva orientada a fortalecer al equipo de la Subdirección de Servicios Administrativos en el adecuado trámite de las peticiones ciudadanas.</p> <p>Acción de Mejora – Actividad 1: Preparar material para la sensibilización orientada al manejo y trámite de las peticiones ciudadanas.</p> <p>Actividad 2 - Realizar sesión de sensibilización con el equipo de la Subdirección de Gestión documental en el trámite de las peticiones ciudadana</p>	Ingrid Julieth Quevedo	01/12/2022	30/12/2022

Agradecemos el envío de la adición al Plan de Mejoramiento e informamos que realizaremos el seguimiento pertinente, mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas y a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

d) Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación

Mediante memorando No. 3-2022-34513 del 06 de diciembre, nos remiten las evidencias de la implementación del Plan de Mejoramiento, adicionalmente, mediante memorando No. 3-2022-36742 del 20 de diciembre notifican la terminación del plan de mejoramiento establecido hasta el 10 de diciembre del presente año, mencionado en el radicado 3-2022-29263.

Dado que la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación no presentó observaciones para la evaluación correspondiente al mes de noviembre, agradecemos

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

mantener las acciones de mejora que permitan gestionar de manera ágil, eficiente y eficaz las peticiones ciudadanas con respuesta de fondo y de calidad, acciones que serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De otra parte, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas emitidas en el mes de octubre, solicitamos a la **Oficina Asesora de Jurídica**, quienes presentaron observaciones en la evaluación de calidad de las respuestas, la formulación y envío del plan de mejoramiento, el cual debe incluir las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, los cuales deberán contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

Una vez recibamos los planes de mejoramiento solicitados, realizaremos seguimiento al cumplimiento de los mismos. Por lo anterior les solicitamos allegarlos a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Así mismo, aunque la **Jefatura de Gabinete**, la **Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional** y la **Subdirección de Servicios Administrativos**, nos habían remitido planes de mejoramiento, presentan observaciones en el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas para el mes de noviembre de 2022 y la **Dirección de Talento Humano** que también había remitido plan de mejoramiento, presentó peticiones vencidas durante el mes de noviembre de 2022, por lo tanto, de manera atenta les solicitamos revisar las acciones de mejora planteadas y ajustarlas puesto que se evidencia poca efectividad en las mismas.

Una vez recibamos los planes de mejoramiento ajustados, realizaremos seguimiento al cumplimiento de los mismos. Por lo anterior les solicitamos allegarlos a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud

5. Seguimiento al plan de mejoramiento a la visita de monitoreo realizadas a los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (CE) durante la vigencia 2022

Respecto a los informes de monitoreo realizados a los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (CE) durante la vigencia 2022, recibimos el memorando 3-2022-33400 del 28 de noviembre, en el cual nos informan las acciones que se han propuesto realizar y las que ya han adelantado, nos permitimos contestar en los siguientes términos:

- **Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno – Rafael Uribe Uribe**

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

HALLAZGO	DESCRIPCIÓN ACCIÓN	OBSERVACIÓN
<p>El punto de atención al ciudadano no cuenta con un sistema de turnos. Esto, incumple lo establecido en el numeral 4° del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.</p>	<p>Si bien el SAT no se encuentra en funcionamiento, el punto tiene implementado un sistema de turnos mediante un drive compartido con las entidades presentes el cual permite tener control en la atención a la ciudadanía y respetar el orden de llegada.</p> <p>3-2022-4060 01-02-2022 02:19 PM RESPUESTA MEMORANDO 3-2021-37086 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO 3-2022-15659 27-05-2022 10:48 AM SEGUIMIENTO 1 TRIMESTRE 2022 - PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO 3-2022-16603 07-06-2022 06:08 PM RESPUESTA MEMORANDO 3-2022-15458 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTRO DE ENCUENTRO CHAPINERO</p>	<p>La acción descrita no presenta un plan de acción específico para mejorar la situación y se hace referencia a unos memorandos que no tienen relación con el sistema de turnos ni con el punto:</p> <p>-3-2022-4060 Memorando sobre actualización de la Guía de Trámites y Servicios. -3-2022-15659 Memorando con plan de mejora sobre monitoreos del 2021, en donde no se encuentra el Centro Rafael Uribe -3-2022-16603 Memorando correspondiente al Centro Local de Chapinero y no está relacionado ni con la observación ni con el punto.</p> <p>Solicitamos enviar las acciones específicas a implementar.</p>
<p>Los servidores que asignan turno, no usaban carné y adicionalmente suspenden la asignación sin explicación</p>	<p>Mié 09/11/2022 11:35 Solicitud evidencias de reunión uso obligatorio del Carnet Institucional. Mié 23/11/2022 10:53 Evidencia de reunión plan de mejoramiento visita de calidad en el CE RUU.</p>	<p>Se relacionan unas actividades, pero no es clara la acción implementada y aunque se mencionan evidencias no fueron enviadas</p>
<p>Se incumple lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, versión 2, numeral 4,1 Canal de atención Presencial 1. Primer contacto con la ciudadanía. Puesto que no se realiza filtro en la fila de asignación de turno, los ciudadanos deben esperar demasiado cuando no van para la UARIV, puesto que se suspende la asignación de turnos cuando la sala de espera de dicha Entidad está llena, pero no se indaga con los ciudadanos si van a realizar trámite en otra Entidad.</p>	<p>Mié 09/11/2022 11:41 Solicitud evidencia de reunión filtro en fila de espera con registro fotográfico. Mié 23/11/2022 14:45 se remite acta Mié 23/11/2022 13:03 se remite correo a Liliana preguntando sobre el tema de las filas.</p>	<p>Se relacionan unas actividades, pero no es clara la acción implementada y aunque se mencionan evidencias no fueron enviadas</p>
<p>De 6 servidores 4 no portaban el carné de identificación al momento del monitoreo, por lo anterior incumple con el numeral 3.1.2) Protocolo de Servicio en la Atención</p>	<p>Mié 09/11/2022 11:35 Solicitud evidencias de reunión uso obligatorio del Carnet Institucional. Mié 23/11/2022 10:53 Evidencia de reunión plan de mejoramiento visita de calidad en el CE RUU.</p>	<p>Se relacionan unas actividades, pero no es clara la acción implementada y aunque se mencionan evidencias no fueron enviadas</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Presencial "Porta con orgullo el uniforme asignado y el carnet institucional" del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.		
Una de las servidoras de la UARIV suspende la atención a los ciudadanos, saca un recipiente con comida y toma refrigerio en el escritorio	Mié 09/11/2022 11:53 Solicitud evidencia de reunión acción de mejora sobre "interrupción de la atención" con registro fotográfico. Mié 23/11/2022 10:53 Evidencia de reunión plan de mejoramiento visita de calidad en el CE RUU.	Se relacionan unas actividades, pero no es clara la acción implementada y aunque se mencionan evidencias no fueron enviadas
La UARIV, tiene asignados 9 módulos, solo dispone de 6 servidores para la prestación del servicio		No presentan ninguna acción de mejora
Carteleras con información desactualizada e información exhibida en otras zonas del punto que producen contaminación visual	Mié 23/11/2022 12:27 Se remito correo a Ximena para gestión. Mié 23/11/2022 10:53 Evidencia de reunión plan de mejoramiento visita de calidad en el CE RUU: se establece turnos con los orientadores y coordinadora de la unidad para las víctimas con el objetivo de revisar las carteleras de manera diaria, actualizando la información que no se encuentre desactualizada. Sin embargo, se solicita a nivel central la entrega de carteleras de vidrio institucionales no de corcho que permitan poder colgar más información y no se utilicen las paredes, puesto que por PIGA se requieren este tipo de apoyos. Mié 09/11/2022 11:57 Solicitud evidencia de reunión Carteleras con registro fotográfico	Se mencionan evidencias de cumplimiento las cuales no fueron enviadas
Número de módulos asignados sin ocupar: -Secretaría General Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación 1 módulo. -UARIV: No. 3 módulos		No presentan ninguna acción de mejora
En la Guía de Trámites y Servicios se relacionan 9 entidades (falta Subred Sur Occidente) de 10 que hacen presencia en el punto y no se encuentran los servicios que presta cada Entidad	06/10/2022 Solicitud publicación novedad CE en la GTyS Mar 01/11/2022 10:24 se informa que todos los cambios solicitados fueron realizados. Mié 10/08/2022 10:40 Solicitud de publicación en la GTyS	Se mencionan evidencias de cumplimiento las cuales no fueron enviadas
Cuatro (4) entidades no prestan servicio en jornada continua (Sec. Educación, SENA, Sec.	El día 22/11/2022 se lleva a cabo reunión de seguimiento al Indicador 1.1.6: Entidades Distritales presentes	Se menciona una actividad pero no remiten las acciones de mejora a implementar.

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Salud, Sec. Hábitat).	<p>en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (CE) con acuerdo de nivel de servicios. En este sentido y producto de los compromisos acordados en esta reunión se concluye que la doctora la doctora María Clemencia Pérez Uribe - Secretaria General y la doctora Diana Marcela Velasco Rincón - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizaran acciones con las Entidades con el objetivo de firmar los Acuerdos de Nivel de Servicio y establecer las condiciones para dar cumplimiento a los criterios de atención requeridos.</p> <p>Actualmente no se cuenta con acuerdos de nivel de servicio (ANS) por lo tanto es competencia de cada entidad prestar los servicios de acuerdo con las condiciones tecnológicas y de personal con las que cuente. Si bien, se tienen acuerdos administrativos estos no tienen carácter vinculante, se está a la espera de la expedición de un decreto que cree los Centros de Encuentro para que de esta manera se pueda exigir la firma de los ANS y garantizar la presencia institucional en los CE.</p>	
Los computadores son muy viejos y constantemente presentan problemas		No presentan ninguna acción de mejora

- **Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno – Bosa:**

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
Guía de Trámites y servicios desactualizada.	<p>"06/10/2022 Solicitud publicación novedad CE en la GTyS</p> <p>01/11/2022 10:24 se informa que todos los cambios solicitados fueron realizados.</p> <p>08/11/2022 19:34 se reitera solicitud de capacitación realizada desde el 12/05/2022 10:18 am</p> <p>3-2022-15659 27-05-2022 10:48 AM</p> <p>10/08/2022 10:40 correo solicitud</p>	<p>De acuerdo a las acciones realizadas, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la publicación guía de trámites y servicios en la página de Guía de Trámites y Servicios de Portal Bogotá.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

	<p>publicación en la GTyS</p> <p>23/08/2022 15:45 Carolina recibe un saludo cordial: Conforme a correo que antecede, agradezco nos cuenten la respuesta del líder de GTyS.</p> <p>10/08/2022 14:30 "En atención a la solicitud realizada en meses anteriores, me permito informar que el enlace de la Oficina Asesora de Planeación con la cual estábamos tramitando la capacitación cambio de proceso, por lo cual, nos tocó iniciar nuevamente.</p> <p>El día de hoy, se envió solicitud formar al líder del equipo con el fin de solicitar dicha capacitación. Tan pronto contemos con una respuesta formal, informare de inmediato "</p> <p>Fecha Final: 01/06/2023."</p>	
<p>El punto de atención al ciudadano no cuenta con un sistema de turnos. Esto, incumple lo establecido en el numeral 4° del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.</p>	<p>"3-2022-4060 01-02-2022 02:19 PM RESPUESTA MEMORANDO</p> <p>3-2021-37086 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO</p> <p>3-2022-15659 27-05-2022 10:48 AM SEGUIMIENTO 1 TRIMESTRE 2022 - PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO"</p> <p>Fecha Final: 01/06/2023"</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias fotográficas correspondientes a la utilización de Sistema de Asignación de Turnos.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>
<p>Algunos servidores no portaban el carné de identificación al momento del monitoreo, por lo anterior incumple con el numeral 3.1.2) Protocolo de Servicio en la Atención Presencial "Porta con orgullo el uniforme asignado y el carnet institucional" del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.</p>	<p>"11/11/2022 se remite acta por parte del CE Bosa con la retroalimentación respectiva.</p> <p>09/11/2022 10:43 Solicitar a la coordinadora reunión de equipo donde deje por acta la retroalimentación del uso obligatorio del carnet.</p> <p>08/11/2022 19:44 se reitera solicitud a Andrea Duque sobre los chalecos institucionales.</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias fotográficas correspondientes del porte del carné y colocación de la chaqueta institucional de los(as) servidores(as) públicos(as).</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

	<p>12/09/2022 16:50 El alto consejero hoy 12 de septiembre aprobó rubro para realización de chaquetas institucionales exclusivamente para funcionarios que se encuentran en centros de encuentro conforme al listado recopilado en meses pasados junto a la compañera Nelcy, dicho esto esperamos que para el 26 de septiembre del presente año contemos con las chaquetas institucionales requeridas.</p> <p>Lun 12/09/2022 16:45 se remite correo a Andrea, Nelcy y Ximena solicitando el memorando de solicitud de los chalecos.</p> <p>Fecha Final: 01/06/2023"</p>	
<p>Tableros orientadores del sistema de turnos no funcionan.</p>	<p>"3-2022-4060 01-02-2022 02:19 PM RESPUESTA MEMORANDO</p> <p>3-2021-37086 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO</p> <p>3-2022-15659 27-05-2022 10:48 AM SEGUIMIENTO 1 TRIMESTRE 2022 - PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO"</p> <p>Fecha Final: 01/06/2023"</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias fotográficas correspondientes al funcionamiento de los tableros orientadores del sistema de turnos.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>
<p>Carteleras informativas no presentan información Institucional actualizada y en mal estado</p>	<p>"11/11/2022 se remite acta por parte del CE Bosa con la retroalimentación respectiva.</p> <p>09/11/2022 10:57 Solicitud evidencia de reunión Carteleras con registro fotográfico.</p> <p>Fecha Final: 01/06/2023"</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias fotográficas a la colocación de carteleras que presentan información Institucional actualizada sin estar rasgada o doblada.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>
<p>Se evidencia desactualizada la guía de trámites y servicios en la página de Guía de Trámites y Servicios de Portal Bogotá</p>	<p>"06/10/2022 Solicitud publicación novedad CE en la GTyS</p> <p>01/11/2022 10:24 se informa que todos los cambios solicitados fueron realizados.</p> <p>10/08/2022 10:40 Solicitud de publicación en la GTyS"</p> <p>Fecha Final: 01/11/2022"</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la publicación guía de trámites y servicios en la página de Guía de Trámites y Servicios de Portal Bogotá.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>
<p>La totalidad de las</p>	<p>"El día 22/11/2022 se lleva a cabo</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos co-</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

<p>entidades presentes en el punto no prestan atención en jornada continua.</p>	<p>reunión de seguimiento al Indicador 1.1.6: Entidades Distritales presentes en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (CE) con acuerdo de nivel de servicios. En este sentido y producto de los compromisos acordados en esta reunión se concluye que la doctora la doctora María Clemencia Pérez Uribe - Secretaria General y la doctora Diana Marcela Velasco Rincón - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizaran acciones con las Entidades con el objetivo de firmar los Acuerdos de Nivel de Servicio y establecer las condiciones para dar cumplimiento a los criterios de atención requeridos.</p> <p>Actualmente no se cuenta con acuerdos de nivel de servicio (ANS) por lo tanto es competencia de cada entidad prestar los servicios de acuerdo con las condiciones tecnológicas y de personal con las que cuenta. Si bien, se tienen acuerdos administrativos estos no tienen carácter vinculante, se está a la espera de la expedición de un decreto que cree los Centros de Encuentro para que de esta manera se pueda exigir la firma de los ANS y garantizar la presencia institucional en los CE."</p> <p>Fecha Finalización: 01/06/2023"</p>	<p>medidamente allegar las evidencias correspondientes con la expedición de la normatividad a que haya lugar para establecer la jornada continua de las entidades o áreas de atención en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno - CLAV.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>
---	---	--

- **Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno – Suba y Engativá:**

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
<p>Información desactualizada de los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local en la página web.</p>	<p>Solicitud a comunicaciones de la actualización de los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local en la página web.</p> <p>Comunicación enviada:</p> <p>Doctora ANDREA LIZETH DUQUE RODRÍGUEZ Líder Psico- Territorial Dirección de Reparación Integral</p>	<p>Se realizó la validación en la página de la dependencia y se evidencio que la actualización y eliminación del punto Centro de Encuentro de Engativá, el cual ya no se encuentra en funcionamiento, ya se encuentra actualizado.</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
	<p>Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá</p> <p>Recibe un saludo cordial:</p> <p>Conforme a comunicación telefónica el día de hoy 01/11/0222 y atendiendo tu lineamento remito la información que antecede con el objetivo que desde el área de comunicaciones se gestione la respectiva actualización de los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local en la página web de la entidad botón de la ACPVR.</p> <p>Enviado el día: Mar 08/11/2022 17:30</p>	
Señalización externa del punto no es visible.	<p>Mar 08/11/2022 19:24 se reitera solicitud a Nelcy Fierro</p> <p>Al respecto se envían dos correos a nivel central de la SG donde se manifiesta la necesidad de tratamiento de la cubierta arbórea, o sea realizar poda.</p> <p>El 24/02/2022 árboles, se solicitó la poda de todos los árboles que afectan la cubierta del CE.</p> <p>El 06/06/2022 se reitera dicha solicitud en el inventario de árboles (y las necesidades de intervención) donde se solicitó de nuevo la poda de 10 árboles, dentro de los que se incluyen los del frente que tapan la visibilidad de los letreros del CE.</p> <p>Lun 12/09/2022 16:38 enviada a Idelfonso y Nelsy</p>	<p>Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023</p> <p>Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.</p>
El punto no cuenta con horario de atención visible.	<p>Cumplido</p> <p>Mar 13/09/2022 14:24 El horario general de atención se encuentra instalado en la puerta de ingreso al Centro de Encuentro (anexo foto). Igualmente, en el punto de acogida se encuentra el tablero con el horario y los días que prestan atención de cada una de las entidades que hacen (anexo foto).</p>	<p>Fecha de cumplimiento de la acción: 10/11/2022</p> <p>Según la observación de cumplimiento de la acción, agradecemos enviar la respectiva evidencia a esta Dirección.</p>
No se cuenta con guía de trámites y servicios publicada en la página del punto	<p>06/10/2022 Solicitud publicación novedad CE en la GTyS</p> <p>Mar 01/11/2022 10:24 se informa que todos los cambios solicitados fueron</p>	<p>Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023</p> <p>Según la observación de cumplimiento de la</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
ni en la guía de trámites y servicios de Portal Bogotá.	<p>realizados.</p> <p>Mar 08/11/2022 19:34 se reitera solicitud de capacitación realizada desde el 12/05/2022 10:18 am</p> <p>Mié 10/08/2022 10:40 correo solicitud publicación en la GTyS</p> <p>Mar 23/08/2022 15:45 Carolina recibe un saludo cordial: Conforme a correo que antecede, agradezco nos cuenten la respuesta del líder de GTyS.</p> <p>Mié 10/08/2022 14:30 "En atención a la solicitud realizada en meses anteriores, me permito informar que el enlace de la Oficina Asesora de Planeación con la cual estábamos tramitando la capacitación cambio de proceso, por lo cual, nos tocó iniciar nuevamente.</p> <p>El día de hoy, se envió solicitud formar al líder del equipo con el fin de solicitar dicha capacitación. Tan pronto contemos con una respuesta formal, informare de inmediato"</p>	<p>acción, agradecemos enviar la respectiva evidencia a esta Dirección.</p>
Asignación de turnos realizada de forma manual puesto que los computadores designados para esta tarea se encuentran dañados.	<p>GLPI 0274803</p> <p>Si bien el SAT no se encuentra en funcionamiento, el punto tiene implementado un sistema de turnos mediante un drive compartido con las entidades presentes el cual permite tener control en la atención a la ciudadanía y respetar el orden de llegada.</p> <p>3-2022-4060 01-02-2022 02:19 PM RESPUESTA MEMORANDO 3-2021-37086 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO</p> <p>3-2022-15659 27-05-2022 10:48 AM SEGUIMIENTO 1 TRIMESTRE 2022 - PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO</p> <p>3-2022-16603 07-06-2022 06:08 PM RESPUESTA MEMORANDO 3-2022-15458 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTRO DE ENCUENTRO CHAPINERO</p>	<p>Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023</p> <p>Puesto que se cuenta con la infraestructura del sistema de turnos, se sugiere garantizar su correcto funcionamiento, agradecemos allegar a esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción.</p>
El servidor de	<p>Mié 23/11/2022 14:13 se reitera</p>	<p>Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
<p>asignación de turnos no cuenta con el carné en un lugar visible, ninguno de los servidores de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación cuenta con la prenda institucional.</p>	<p>solicitud a Ximena de la DRI para que dé respuesta. Mar 08/11/2022 19:44 se reitera solicitud a Andrea Duque.</p> <p>Lun 12/09/2022 16:50 El alto consejero hoy 12 de septiembre aprobó rubro para realización de chaquetas institucionales exclusivamente para funcionarios que se encuentran en centros de encuentro conforme al listado recopilado en meses pasados junto a la compañera Nelcy, dicho esto esperamos que para el 26 de septiembre del presente año contemos con las chaquetas institucionales requeridas.</p> <p>1. Lun 12/09/2022 16:45 se remite correo a Andrea, Nelcy y Ximena solicitando el memorando de solicitud de los chalecos. 2. Lun 12/09/2022 16:49 Solicitar a Idelfonso reunión de equipo donde deje por acta la retroalimentación del uso obligatorio del carné.</p>	<p>Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.</p>
<p>Las instalaciones cuentan con dos pisos, en el primer piso de 6 luminarias de techo instaladas solo 3 se encuentran prendidas y/o en funcionamiento. En el segundo piso si se cuenta con suficiente iluminación artificial y natural para la prestación del servicio.</p>	<p>Mié 09/11/2022 8:59 Se reitera solicitud de gestión frente al tema de luminarias al coordinador del CE Suba.</p> <p>Lun 12/09/2022 16:51 Yexon solicitando un GLPI para administrativa</p>	<p>Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023</p> <p>Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.</p>
<p>No se cuenta con tablero(s) como complemento para el sistema de turnos.</p>	<p>1. Caso GLPI 234540 El día 8/11/2021 se realizó una visita al CE SUBA y CADE Gaitana para atender diferentes solicitudes, se indica que como tal la pantalla general y la cpu designada para mostrar los turnos de SAT se encuentran funcionando y en buenas condiciones, dichos equipos estaban desconectados para evitar inconvenientes con las fuertes lluvias. Estos dispositivos están funcionando mas no cumplen su deber ya que en el CE SUBA no se está utilizando el SAT por parte de</p>	<p>Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023</p> <p>Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
	las entidades. 2. Lun 12/09/2022 16:54 correo a Idelfonso para que verifique el tema.	
Se evidencia publicidad e información de la administración anterior.	Mar 08/11/2022 18:49 se reitera solicitud al coordinador Idelfonso Henao Salazar Lun 12/09/2022 16:57 verificar Idelfonso Henao Salazar	Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023 Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.
El punto cuenta con dos niveles en su edificación, los módulos de atención se encuentran en el segundo nivel y el acceso a este es por escalera, impidiendo esto la llegada de personas en condición de discapacidad a los módulos de atención, incumpliendo esto con los establecido en la NTC 6047.	1. 28 de octubre de 2022 13:07 Adecuación espacio para atender personas en condición de discapacidad y mejorar espacio de atención: el proceso para la disposición de diversos espacios para mejorar el proceso de atención del CE de Suba. Esto se ubica en la casa contigua al CE, límite con el parque y es un 1er piso con acceso fácil para personas en silla de ruedas. Son los siguientes: El ingeniero ya entregó una oficina cerrada y privada para atención que requiera privacidad. Ya la está utilizando la Comisaría de Familia. Cuenta con un cuarto para espacio de bodega o de archivo, cerrado. 1a foto. Otra oficina en iguales condiciones será entregada la próxima semana. Foto 2. Ya entregó un espacio para bodega de insumos y herramientas de la huerta. En esta falta hacerle una puerta que posibilite el ingreso por la parte externa independiente de la entrada al recinto. Cuenta con entrepaños y cerchas. Foto 3. Dos baños. Está en proceso de organización. Foto 4. Contiguo a la puerta de entrada está dispuesto que se adecúe una oficina para atender a personas en condición de discapacidad. Se va a contar con una puerta ancha y va a ser de acceso rápido desde la entrada. No se ha iniciado su adecuación. Foto 5. Cocina espaciosa y con adecuaciones como cocina. Está en proceso avanzado de adecuación.	Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023 Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
	<p>Foto 6. Esta tiene acceso a espacio para comedor. Comedor, triplica el área que se utiliza en el momento. Está en proceso avanzado de adecuación. Foto 7. Sala de reuniones, es el espacio central de los anteriores espacios. Cuenta con un aforo entre 40 y 50 personas y pared para proyectar. Está en proceso de adecuación. Foto 8. Se cuenta con los servicios básicos, solo falta conectividad a internet. Estos nuevos espacios permitirán fortalecer los procesos comunitarios y servicios a las organizaciones de víctimas y organizaciones sociales que trabajan con víctimas.</p> <p>2. Conforme a seguimiento de requerimiento a la mesa de servicio 234511, se concluye que las acciones adelantadas por parte de la Dirección de Reparación Integral se han realizado a satisfacción. Sin embargo, la solicitud no es viable de acuerdo con la respuesta enviada por la Subdirección de Servicios Administrativos.</p> <p>En este sentido, se da cierre con la respuesta de la Subdirección de Servicios Administrativos, donde se informa que la solicitud no es viable.</p> <p>3-2022-4060 01-02-2022 02:19 PM RESPUESTA MEMORANDO 3-2021-37086 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO</p> <p>3-2022-15659 27-05-2022 10:48 AM SEGUIMIENTO 1 TRIMESTRE 2022 - PLAN DE MEJORAMIENTO CENTROS DE ENCUENTRO</p> <p>3-2022-16603 07-06-2022 06:08 PM RESPUESTA MEMORANDO 3-2022-15458 PLAN DE MEJORAMIENTO CENTRO DE ENCUENTRO CHAPINERO</p>	
No cuentan con guía	Cumplido	Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
de trámites y servicios publicada ni en la página de la Alta Consejería ni en la página de portal Bogotá, incumpliendo esto con lo establecido en el artículo 23 del decreto 847 de 2019.	06/10/2022 Solicitud publicación novedad CE en la GTyS Mar 01/11/2022 10:24 se informa que todos los cambios solicitados fueron realizados. Mié 10/08/2022 10:40 Solicitud de publicación en la GTyS	Según la observación de cumplimiento de la acción, agradecemos enviar la respectiva evidencia a esta Dirección.
La Secretaría de Salud y la Secretaría de Educación no prestan atención todos los días. (Salud martes y jueves y Educación viernes).	El día 22/11/2022 se lleva a cabo reunión de seguimiento al Indicador 1.1.6: Entidades Distritales presentes en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (CE) con acuerdo de nivel de servicios. En este sentido y producto de los compromisos acordados en esta reunión se concluye que la doctora la doctora María Clemencia Pérez Uribe - Secretaria General y la doctora Diana Marcela Velasco Rincón - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizaran acciones con las Entidades con el objetivo de firmar los Acuerdos de Nivel de Servicio y establecer las condiciones para dar cumplimiento a los criterios de atención requeridos. 09112022 Actualmente no se cuenta con ANS por lo tanto es competencia de cada entidad prestar los servicios de acuerdo a las condiciones tecnológicas y de personal con las que cuenta cada entidad. Si bien se tienen acuerdos administrativos estos no tienen carácter vinculante, se está a la espera de la expedición de un decreto que cree los centros de encuentro para de esta manera se pueda exigir el ANS para garantizar la presencia institucional en los CE.	Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023 Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.
Se menciona que todos los computadores dispuestos para la operación presentan fallos, unos presentan demasiada lentitud en su funcionamiento y otros se encuentran completamente dañados,	Mié 09/11/2022 11:44 0274803 GLPI : Con respecto a la respuesta del caso 274803 me permito adicionar que desde el despacho de la OACPVR se realizó un estudio para verificar el estado de los equipos de cómputo (PCs de escritorio) en los Centros de Encuentro, Centro de Memoria, Sede Tequendama, Sede Manzana	Fecha de cumplimiento de la acción: 1/06/2023 Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

HALLAZGO	ESTRATEGIA/ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	OBSERVACIÓN/SOLICITUD
adicionalmente se mencionan fallas en el servicio de internet.	<p>Liévano y puntos de atención de la OACPVR ubicados en los Cades con el fin de realizar inicialmente una repotenciación (aumento de memoria RAM) de los equipos existentes a través de un contrato de compra de memorias que actualmente se está llevando a cabo por parte de la Oficina TIC y con el presupuesto que se tiene de \$20.000.000 se tratara de repotenciar el 80% de los equipos de los centros de encuentro y así mejorar los tiempos de respuesta en estos puntos.</p> <p>También, se realizó el estudio de necesidades de Bolsa Tecnológica y herramientas ofimáticas para el año 2023 en todas las sedes de la OACPVR (Centros de Encuentro, Puntos de Atención en Cades, Sede Tequendama, Centro Memoria y Manzana Liévano) para una actualización Tecnológica (Pcs de Escritorio) del 30% adquiriendo aproximadamente 65 Computadores de Escritorio a través de un proceso licitatorio en coordinación con la Oficina TIC y compra de memoria RAM para repotenciar 60 Computadores de Escritorio. Lo anterior, de acuerdo con el presupuesto que se asigne para este tema.</p> <p>Mar 08/11/2022 19:36 0274803 GLPI</p> <p>Mar 08/11/2022 19:12 se reitera solicitud dado que a la fecha y hora no se ha recibido respuesta. Lun 12/09/2022 17:00 Luis David Mayorga con copia a Idelfonso Henao y Andrea</p>	

- **Centro de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno – Kennedy:**

HALLAZGO	Estrategia/Acción del plan de mejora	Observación/Solicitud
La iluminación del punto es suficiente y se encuentra en funcionamiento.	<p>Cumplida</p> <p>Jue 10/11/2022 14:43 se realizó la reparación del techo y humedad de</p>	Se solicita allegar evidencias fotográficas de las adecuaciones.

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

	<p>la pared en el archivo , también van a realizar reja en la puerta de ingreso del archivo.</p> <p>Mié 09/11/2022 11:17 Solicitud números de casos GLPI frente al tema de humedad en la sección de archivo del centro de encuentro Patio Bonito.</p>	
El o los tableros orientadores del sistema de turnos se encuentran en funcionamiento.	Se ha realizado solicitudes a soporte OTICS en las siguientes fechas, 08 de abril, 13 de agosto con el ticket 0223064 y 06 de septiembre y 09 de octubre con el ticket 0223070	Se solicita allegar evidencia de las gestiones realizadas por parte de la dependencia.
Número de trámites y servicios que se realizan en el punto / Número trámites y servicios registrados en el portafolio de servicios – Guía de Trámites y Servicios.	06/10/2022 Solicitud publicación novedad CE en la GTyS Mar 01/11/2022 10:24 se informa que todos los cambios solicitados fueron realizados. Mié 10/08/2022 10:40 Solicitud de publicación en la GTyS	Allegar evidencia de la actualización de la Guía de Trámites y Servicios
El servicio prestado por las entidades o áreas de atención que hacen presencia en el punto, es de jornada continua. (En caso de existir entidades con otro horario califique, NO e indique cuales y en que horarios atienden)	<p>El día 22/11/2022 se lleva a cabo reunión de seguimiento al Indicador 1.1.6: Entidades Distritales presentes en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (CE) con acuerdo de nivel de servicios. En este sentido y producto de los compromisos acordados en esta reunión se concluye que la doctora la doctora María Clemencia Pérez Uribe - Secretaria General y la doctora Diana Marcela Velasco Rincón - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizaran acciones con las Entidades con el objetivo de firmar los Acuerdos de Nivel de Servicio y establecer las condiciones para dar cumplimiento a los criterios de atención requeridos.</p> <p>Actualmente no se cuenta con acuerdos de nivel de servicio (ANS) por lo tanto es competencia de cada entidad prestar los servicios de acuerdo con las condiciones tecnológicas y de personal con las que cuente. Si bien, se tienen acuerdos administrativos estos no tienen carácter vinculante, se está a la espera de la expedición de un decreto que cree los Centros de</p>	Según la fecha de cierre de la acción, se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

	<p>Encuentro para que de esta manera se pueda exigir la firma de los ANS y garantizar la presencia institucional en los CE.</p>	
<p>Las entidades o áreas de servicio presentes en el punto entregan turnos a lo largo de la jornada</p>	<p>El día 22/11/2022 se lleva a cabo reunión de seguimiento al Indicador 1.1.6: Entidades Distritales presentes en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (CE) con acuerdo de nivel de servicios. En este sentido y producto de los compromisos acordados en esta reunión se concluye que la doctora la doctora María Clemencia Pérez Uribe - Secretaria General y la doctora Diana Marcela Velasco Rincón - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizaran acciones con las Entidades con el objetivo de firmar los Acuerdos de Nivel de Servicio y establecer las condiciones para dar cumplimiento a los criterios de atención requeridos.</p> <p>Actualmente no se cuenta con ANS por lo tanto es competencia de cada entidad prestar los servicios de acuerdo a las condiciones tecnológicas y de personal con las que cuente. Si bien se tienen acuerdos administrativos estos no tienen carácter vinculante, se está a la espera de la expedición de un decreto que cree los centros de encuentro para de esta manera se pueda exigir el ANS y garantizar la presencia institucional en los CE.</p>	<p>Se solicita compartir con esta dirección las evidencias de avance y seguimiento de la acción, estas deben dar cuenta de los avances y el respectivo cierre de la observación realizada en el monitoreo.</p>
<p>La iluminación del punto es suficiente y se encuentra en funcionamiento</p>	<p>Cumplida</p> <p>Jue 10/11/2022 14:43 se realizó la reparación del techo y humedad de la pared en el archivo , también van a realizar reja en la puerta de ingreso del archivo.</p> <p>Mié 09/11/2022 11:17 Solicitud números de casos GLPI frente al tema de humedad en la sección de archivo del centro de encuentro Patio Bonito.</p>	<p>Se solicita allegar evidencias fotográficas de las adecuaciones.</p>

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018⁴, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011)
- Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias	10 días hábiles
- Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles
- Consultas	30 días hábiles

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia: (Si la autoridad a quien se dirige la	5 días hábiles después de la recepción (Artículo 21 Ley 1437 2011)

⁴ Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Tipo de Evento	Termino
<p>petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)</p>	
<p>Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)</p>	<p>10 días hábiles después de la recepción (Artículo 19 Ley 1437 2011)</p>
<p>Solicitud Ampliación: (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)</p>	<p>10 días hábiles después de la recepción (Artículo 17 Ley 1437 2011)</p>
<p>Respuesta parcial: (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)</p>	<p>Antes del vencimiento de la petición</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expresar los motivos de la demora. - Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo. - No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. <p>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</p>

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134

Rad No: 3-2022-37412
Fecha: 23/12/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

C.c.e.:

JUAN SEBASTIAN RAMIREZ ZULUAGA-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFCINA DE CONTROL INTERNO
MARIO ALBERTO CHACÓN CASTRO-DIRECCION DE CONTRATACION
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA
CIUDADANIA
JOHN FREEDY MOLANO DIAZ-DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
MARIA YENIFER PRADA PEÑA-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
JULIO ALBERTO PARRA ACOSTA-SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL
DISTRITO
DIEGO FERNANDO PEÑA CASTILLO-OFCINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN
PAULO ERNESTO REALPE MEJIA-OFCINA JURIDICA
PATRICIA RINCÓN MAZO-SUBSECRETARIA DISTRITAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
LUISA FERNANDA CASTILLO RODRÍGUEZ-SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: b35b9438-b0e3-4b6f-9a95-90c709a5d134