



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

YOLANDA CUELLAR GONZALEZ

Directora de Servicios Administrativos

SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED

Avenida el Dorado No. 66 -63

Dirección Electrónica: buzonentidades@educacionbogota.gov.co

Ciudad

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 DICIEMBRE DE 2022.

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 de Educación del Distrito - SED frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres 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, estas dos primeras con corte al 31 de diciembre del 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

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:

Página número 1 de 10

Documento Electrónico: c81a6e88-c937-439a-84e5-80534cc27cdf

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583

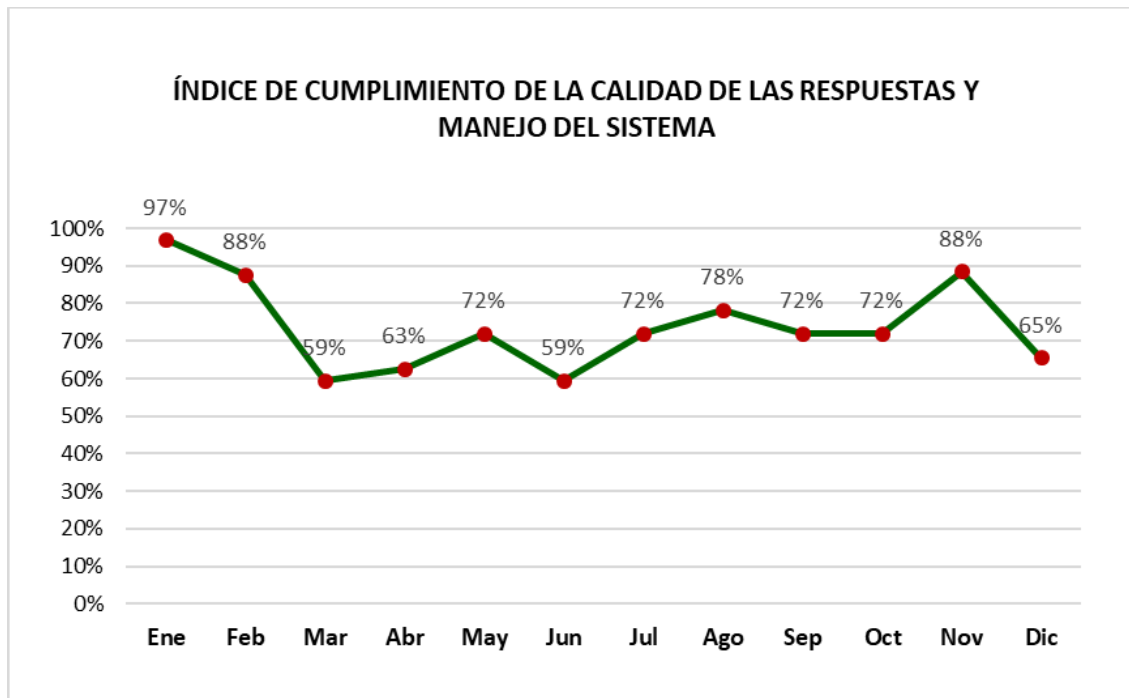


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 de Educación del Distrito - SED en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de diciembre 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 diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
26	9 (35%)	65%	74%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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).

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.

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	23	3	23	3	23	3	20	6	17	9
	88%	12%	88%	12%	88%	12%	77%	23%	65%	35%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad 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
4475522022	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y se da cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
4247932022	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que dan cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial, por lo tanto, la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
4145952022	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
4194992022 3986152022 4367362022	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. -Los requerimientos no cumplen 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.
4459072022	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	SI	SI	SI	SI	NO	-Los requerimientos no cumplen 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.
4313752022	5110 - OFICINA DE PERSONAL	SI	SI	SI	SI	NO	-Los requerimientos no cumplen 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4451342022	7001 01 TRASLADOS OSC	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.

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 diciembre de 2022:

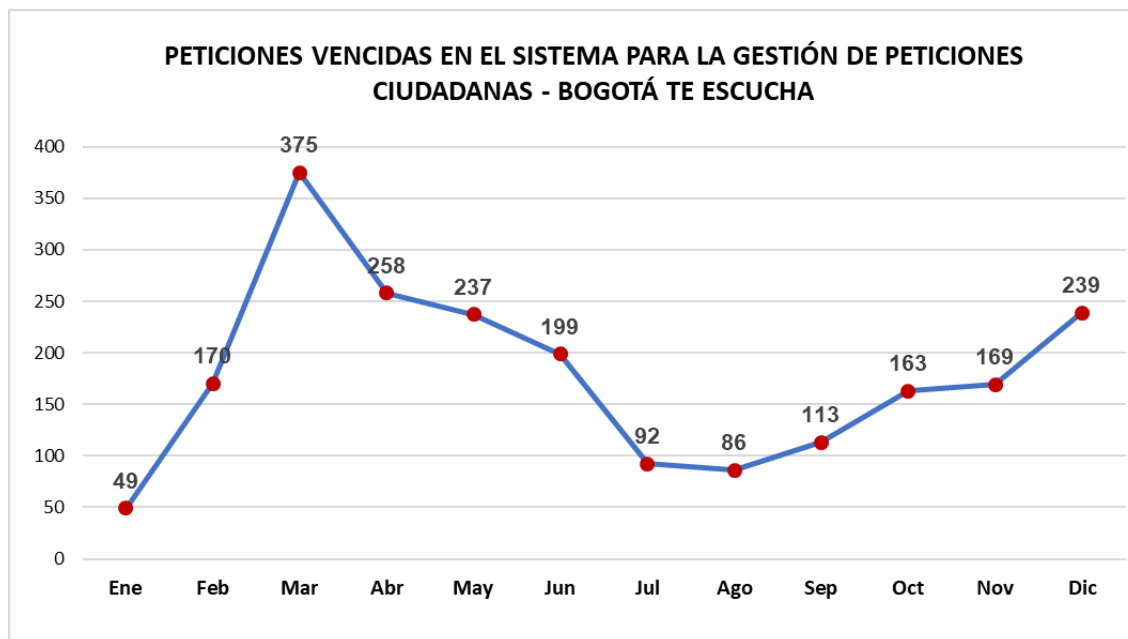
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
239	3	2022: 239	Entre 1 y 55 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **42,15%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Cobertura, como se evidencia en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	102	42,15%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	28	11,57%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	19	7,85%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	8	3,31%
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	8	3,31%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	5	2,07%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR	4	1,65%
6008 - 04 COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)	4	1,65%
6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO LAUREANO GÓMEZ (IED)	4	1,65%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	1,24%
6010 - 29 COLEGIO SAN JOSÉ NORTE (IED)	3	1,24%
6013 - 02 COLEGIO PALERMO -IEDIP- (IED)	3	1,24%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	0,83%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	2	0,83%
1500 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE JUZGAMIENTO	1	0,41%
1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	1	0,41%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	1	0,41%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	1	0,41%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTÓBAL	1	0,41%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	1	0,41%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	1	0,41%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	1	0,41%
3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	1	0,41%
3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	1	0,41%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS	1	0,41%

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
EDUCATIVOS		
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	1	0,41%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	1	0,41%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	1	0,41%
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	1	0,41%
5310 - 01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,41%
6001 - 11 COLEGIO USAQUÉN (IED)	1	0,41%
6004 - 18 COLEGIO JUANA ESCOBAR (IED)	1	0,41%
6004 - 34 COLEGIO NUEVA ROMA (IED)	1	0,41%
6005 - 02 COLEGIO ATABANZHA (IED)	1	0,41%
6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)	1	0,41%
6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)	1	0,41%
6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	1	0,41%
6005 - 43 COLEGIO SANTA MARTHA (IED)	1	0,41%
6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)	1	0,41%
6007 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)	1	0,41%
6008 - 03 COLEGIO CARLOS ARANGO VÉLEZ (IED)	1	0,41%
6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	1	0,41%
6008 - 07 COLEGIO CODEMA (IED)	1	0,41%
6008 - 23 COLEGIO LA AMISTAD (IED)	1	0,41%
6008 - 29 COLEGIO MANUEL ZAPATA OLIVELLA (IED)	1	0,41%
6008 - 35 COLEGIO PROSPERO PINZÓN (IED)	1	0,41%
6009 - 01 COLEGIO ANTONIO VAN UDEN (IED)	1	0,41%
6010 - 15 COLEGIO MAGDALENA ORTEGA DE NARIÑO (IED)	1	0,41%
6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	1	0,41%
6011 - 07 COLEGIO GERARDO MOLINA RAMÍREZ (IED)	1	0,41%
6011 - 22 COLEGIO TIBABUYES UNIVERSAL (IED)	1	0,41%
6011 - 23 COLEGIO VEINTIÚN ÁNGELES (IED)	1	0,41%
6011 - 24 COLEGIO VILLA ELISA (IED)	1	0,41%
6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASÍS (IED)	1	0,41%
6016 - 03 COLEGIO BENJAMÍN HERRERA (IED)	1	0,41%
6016 - 05 COLEGIO EL JAZMÍN (IED)	1	0,41%
6018 - 10 COLEGIO EL LIBERTADOR (IED)	1	0,41%
6018 - 23 COLEGIO REINO DE HOLANDA (IED)	1	0,41%
6019 - 08 COLEGIO CIUDAD DE MONTREAL (IED)	1	0,41%
6019 - 13 COLEGIO EL PARAÍSO DE MANUELA BELTRÁN (IED)	1	0,41%
6019 - 14 COLEGIO EL TESORO DE LA CUMBRE (IED)	1	0,41%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a diciembre), se evidenció un pico de peticiones vencidas en el mes de marzo, para los meses posteriores se evidencia una tendencia decreciente hasta agosto, desde septiembre hasta diciembre se evidencia un incremento en el número de peticiones vencidas y/o con gestión extemporánea, respecto al mes inmediatamente anterior presento un incremento del **41,4%**.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

Por 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 objeto de análisis presenta **13** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo 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, como se relacionan en el siguiente cuadro:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
4137202022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
4153612022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
4233702022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
4334922022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
4353442022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, 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”.

4302212022	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
4019392022	6008 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (IED)	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
4090532022	7001 01 TRASLADOS OSC	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
4132442022	7001 01 TRASLADOS OSC	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
4230512022	7001 01 TRASLADOS OSC	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
4264692022	7001 01 TRASLADOS OSC	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
4285312022	7001 01 TRASLADOS OSC	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
4293822022	7001 01 TRASLADOS OSC	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de diciembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de diciembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **65%** siendo el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **35%**. Adicionalmente, Para el mes de diciembre de 2022, la entidad presenta doscientas treinta y nueve (**239**) peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³

Al respecto, de acuerdo con el plan de mejoramiento remitido por la entidad con radicado 1-2022-19702 del 5 de julio de 2022, mediante el cual se definieron las siguientes acciones:

Acciones Preventivas

- Inicialmente se fortalece el Equipo de Plan Padrino, el cual consiste en un grupo de personas de la OSC, encargado de realizar el seguimiento continuo y acompañamiento en las diferentes dependencias de la Entidad que están distribuidas en 3 niveles, central, Local e Institucional.

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.*”

- Se viene manejando de manera constante la campaña “ponte en los zapatos”, la cual, a través de los diferentes medios de comunicación interna de la Entidad, sensibilización a los funcionarios sobre la responsabilidad e importancia de emitir respuestas de calidad y oportunidad a la ciudadanía, igualmente tips sobre el correcto uso de los aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha, así como constantes retroalimentaciones en el manejo adecuado de las mismas.
- De manera semanal, se remite a todas las dependencias, correos electrónicos con información de seguimiento y vencidos así: los lunes reporte próximos a vencer, con el fin de prevenir el vencimiento y que den cierre oportuno, y otro informe los viernes de vencidos, en el cual se informa los requerimientos que ya superaron los términos de ley para que agilicen la respuesta a estos y den cierre de inmediato.
- Igualmente, de manera mensual, se emite el informe de Nivel de Oportunidad, el cual le ofrece a la dependencia al reporte de cuántas peticiones debía dar respuesta en el mes evaluado, cuántas se atendieron en términos y cuantas se dejaron vencer y el indicador de cumplimiento.
- Como herramienta de seguimiento la OSC, ha creado el informe en Powerbi de documentos vencidos, la cual se provee al director de cada área, con el fin de que desde las cabezas líderes de las dependencias puedan realizar sus acciones de mejora internos y dar cierre a los vencidos el cual se actualiza de manera semanal.
- En cuanto a la calidad de las respuestas, esta oficina ha adoptado la evaluación implementada por la alcaldía y ha emitido la “Guía para la valoración de la calidad de las respuestas”, de tal manera que semanalmente se saca una muestra de las respuestas emitidas por la entidad y se evalúa aplicando los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema), y de manera mensual se emite el reporte de esta valoración a las áreas con el fin de emitir acciones correctivas de mejoras de cada dependencia y mejorar sus respuestas.

Acciones Correctivas

- En el proceso de seguimiento a las dependencias se evidenció la necesidad de falta de personal o alta rotación de este, para lo cual se remitió oficio a la dirección de talento humano, solicitando las acciones de mejora necesarias con las dependencias afectadas, para que puedan contar con personal requerido para la atención oportuna de sus requerimientos.
- Se realizó reunión con la oficina de control interno para definir las acciones de mejora en el tema de los vencidos, fruto de esa reunión se activó el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al plan de mejoramiento.
- Con el fin de generar compromiso directo con las áreas críticas en vencimientos, se citó a mesa de trabajo conjunta entre las primeras 20 áreas que tienen vencidos, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de vincularlos al procedimiento anteriormente mencionado y el registro de las acciones de mejora puntuales de cada dependencia, la cual será objeto de seguimiento por el área de control interno.

Al respecto y teniendo en cuenta la mesa de trabajo realizada el 2 de julio de 2022, donde fueron socializadas las acciones correctivas y preventivas que vienen adelantando con el propósito de alcanzar el cumplimiento del 100% en los indicadores de calidad y gestión oportuna de las peticiones ciudadanas, puesto que dichas acciones no han resultado efectivas dado que persisten las observaciones en las respuestas emitidas y el número de requerimientos vencidos viene aumentando, solicitamos amablemente replantear las acciones preventivas y correctivas propuestas anteriormente, con el fin de alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, es importante que estas acciones cuenten 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.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Finalmente, 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 en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la res-

pectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; “*Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.*”

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

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED - ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO - buzonentidades@educacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO