

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO**

Subsecretaria de Gestión Institucional

**SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS**

Carrera 7 # 32 - 12

Correo electrónico: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

Ciudad

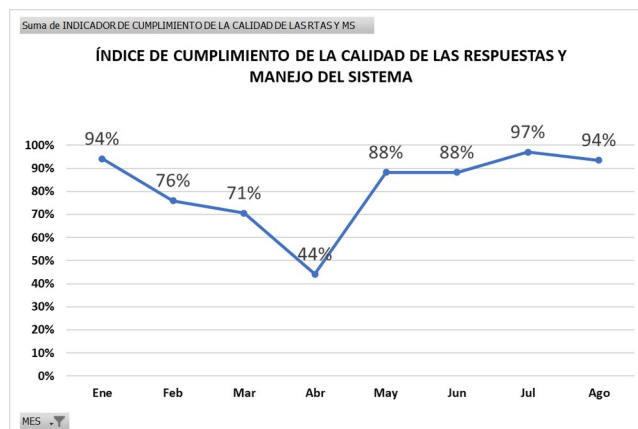
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2024**

Respetada Doctora:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto del 2024:

### 1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **31** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **2 (6%)** presentan observación (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **94%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **81%**.



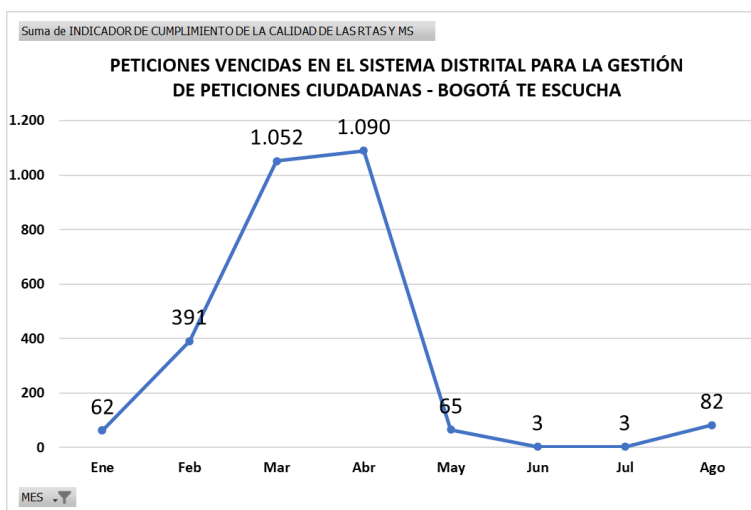
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: 80438ac4-128c-493e-a51e-bdec9a41ee09

## 2. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presenta 82 peticiones vencidas.



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

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 presentan 3 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 con No 3216222024, 3530362024 y 3589572024.

## 3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, respetuosamente solicitamos que al interior de la entidad se fortalezcan las acciones que permita dar cumplimiento en todos los criterios de calidad.

Por otra parte, se llevó a cabo reunión virtual el 17 de septiembre de 2024, brindando aclaraciones frente a inquietudes en relación a la fecha del 6 de agosto de 2024, del cual se realizó análisis jurídico de la Circular 008 del 2024 que, al final de dicho acto administrativo indica:

*“Finalmente, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, informa, que no se brindará atención presencial el 6 de agosto del año 2024, en sus SuperCADE, y Cade. En consecuencia, los canales virtuales y telefónicos (Línea 195, Super CADE Virtual, y Bogotá te Escucha) **funcionarán de manera habitual**”.* (subrayado y negrita fuera del texto)

Con lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo Distrital 731 del 2018, en el artículo 1 señala:

*“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.*

*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”*

Para el caso de Bogotá te escucha, teniendo en cuenta la circular, se informó que funcionaría de manera habitual el 6 de agosto de 2024, por lo que se manejara como un día hábil en lo que respecta a las peticiones ciudadanas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

En este orden de ideas, se indica que, aunque se dispuso que no habrá actividades laborales en las entidades y organismos del Distrito Capital, exceptuando las que por su prestación de servicio demanden atención inaplazable a la ciudadanía, esta virtud que gozaba solamente los(as) funcionarios(as) de la Administración Distrital, es independiente de los tiempos que la Ley 1755 del 2015, que dispone como regla general para la atención de peticiones ciudadanas.

Por este motivo, la modificación en las fechas de Bogotá te escucha en cuanto a los reportes no se hará efectiva y en cuanto a la bandeja de peticiones se procederá a reanudar los tiempos para dar concordancia a lo establecido en la Circular 008 del 2024.

Posteriormente en la reunión, se brindó información acerca de la Ley 4 de 1913, artículo 62, estableciendo excepciones frente al cómputo de los términos en días hábiles, así:

**“Artículo 62.** *En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.”*

En desarrollo de la norma anterior, lo primero es precisar que el día cívico no está contemplado como excepción; lo segundo, los días de fiesta se encuentran determinados por la Ley 51 de 1983, artículo 1, dentro de los cuales no se menciona como feriado, el 6 de agosto:

*“Artículo 1. Todos los trabajadores, tanto del sector público como del sector privado, tienen derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: primero de enero, seis de enero, diecinueve de marzo, primero de mayo, veintinueve de junio, veinte de julio, siete de agosto, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, ocho de diciembre y veinticinco de diciembre, además de los días Jueves y Viernes Santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús. (...)”*

En tercer lugar, las vacancias se predicen respecto del régimen de administración de personal de los trabajadores del sector público, como lo establece el Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 648 de 2017.

En este sentido, y dando aplicación a lo mencionado en el artículo 62 antes transcrito, respecto a, (...)“ *se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario*”; para la fiesta municipal del 6 de agosto, no se ha expedido norma adicional en la suspensión de términos en ese día.

Con lo anterior, desde la Dirección, invitamos a seguir en la mejora continua de la gestión para atender las peticiones dentro de los términos establecidos por el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, y de esta manera brindar un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía en Sistema.

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS - ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ - [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-ANA MARÍA PÉREZ VARGAS-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR