

# INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

Corte 30 de Marzo del 2024



ALCALDÍA LOCAL  
DE BOSA



Despacho

## Introducción

La Alcaldía Local de Bosa (ALB) ha reducido considerablemente los tiempos de respuesta de las solicitudes ciudadanas, dada la importancia de responder oportunamente a las peticiones ciudadanas y ejercer adecuadamente su rol como primera línea de comunicación e interacción entre la institucionalidad y los habitantes de la localidad. Con lo anterior la administración ha realizado aportes importantes al fortalecimiento del gobierno abierto, transparente y participativo con el propósito de recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

A continuación, se presenta la gestión realizada por la ALB en relación con los requerimientos ciudadanos tipo derechos de petición, de acuerdo con los lineamientos constitucionales y legales del marco normativo colombiano y de los cuales se ha tenido el control sobre las respuestas a los ciudadanos y ciudadanas.

### 1. Gestión de los requerimientos ciudadanos durante el cuatrienio.

Es oportuno indicar que la ALB ha recibido 10.826 derechos de petición, desde el 1 de enero de 2020 al 29 de febrero 2024.

Tabla 1. Derechos de petición atendidos por vigencia durante el cuatrienio con corte al 31 de marzo de 2024.

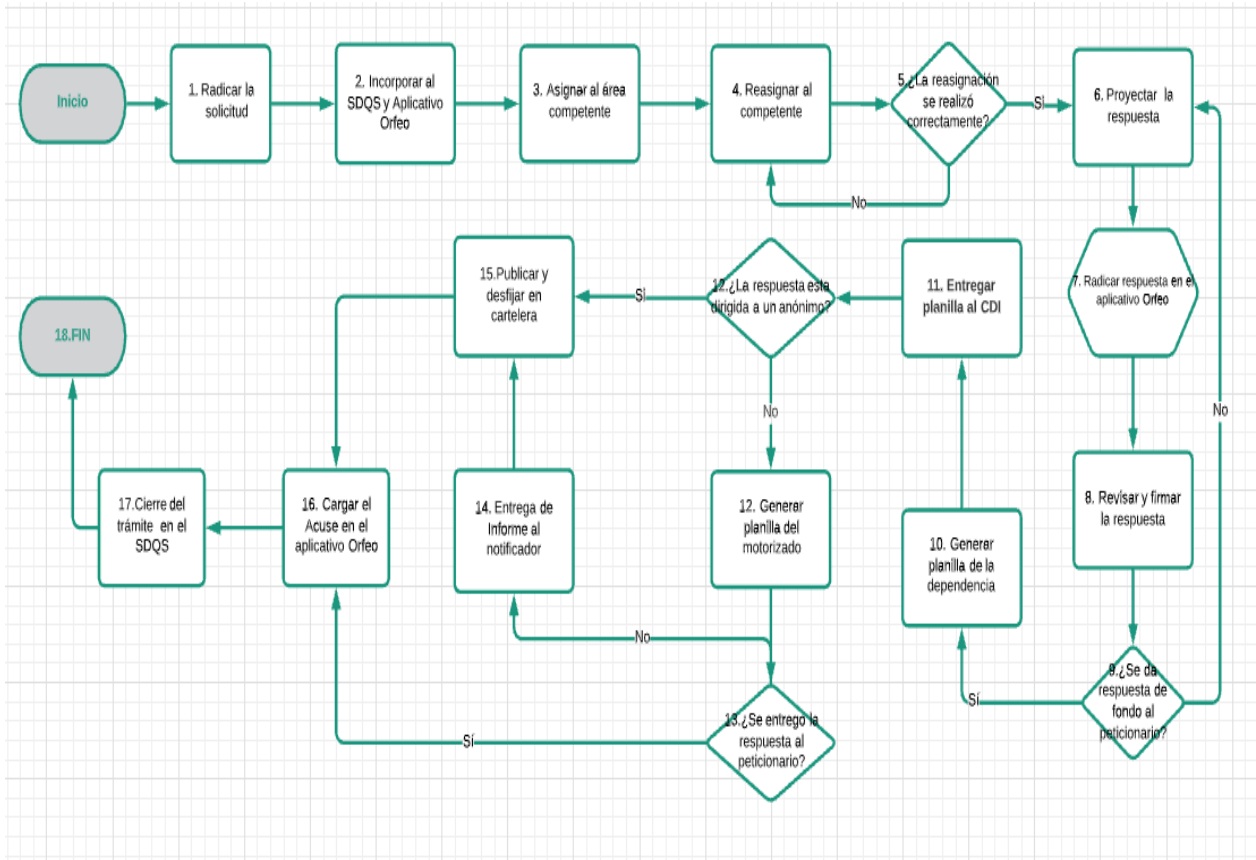
Fecha	Solicitudes recepcionadas	Solicitudes atendidas	Tasa de respuesta
2020	3.944	3.944	100%
2021	3.832	3.832	100%
2022	2.115	2.115	100%
2023	794	794	100%
2024	182	135	74.17%
<b>Total</b>	<b>10.867</b>	<b>10.820</b>	<b>99,57%</b>

**Fuente:** Elaborado por Diego Sebastián Jurado Numpaque – Contrato 037/2023. Corte 30 de marzo de 2024

La ALB como dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno, adopta los diversos procesos y procedimientos que integran el Sistema de Gestión Institucional. Es así como para la atención de peticiones ciudadanas se ha ceñido a los lineamientos indicados en el procedimiento “SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023”, mismos lineamientos que se reiteraron por parte de la Alcaldesa Local a funcionarios y contratistas a través de los memorandos con No. de radicado 20205700002963 del 24 de septiembre de 2020 y 20205720017713 del 27 octubre de 2020.

A continuación, se presenta la forma en la que se realiza paso a paso este procedimiento en la ALB.

**Ilustración 1.** Procedimiento para dar trámite a los derechos de petición FDLB según el procedimiento “SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023”.



Fuente: Extraído del procedimiento “SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023”, de la Pág. 26 – 30.

## 2. Gestión de los requerimientos ciudadanos realizada en el año 2023

Para la vigencia 2023, fueron radicados 794 derechos de petición con corte al 31 de diciembre de 2023, que por modalidad corresponden a: nueve (9) de consulta, Trescientos noventa y uno (391) de interés general, trescientos treinta y nueve (329) de interés particular, tres (3) felicitaciones, veintidós (22) quejas, catorce (14) de reclamo, diecinueve (19) solicitudes de acceso a la información, dos (2) solicitudes de copia y cinco (5) de sugerencia.

A continuación, la relación de los derechos de petición recepcionados desagregados por modalidad y mes.

Tabla 2. Derechos de petición recepcionados en la vigencia 2023, según modalidad y mes.

Modalidad	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Consulta	1	0	1	0	0	0	0	2	2	2	1	0	9
De interés general	31	33	51	40	45	37	35	37	31	18	17	16	391
De interés particular	35	17	37	20	16	38	42	26	21	25	34	18	329
Felicitación	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
Queja	0	1	1	1	2	0	6	1	2	2	2	4	22
Reclamo	0	1	0	1	1	1	4	3	1	0	2	0	14
Solicitud de información	4	6	0	3	0	1	1	1	0	0	3	0	19
Solicitud de copia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Sugerencia	0	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>67</b>	<b>84</b>	<b>62</b>	<b>64</b>	<b>73</b>	<b>93</b>	<b>69</b>	<b>58</b>	<b>45</b>	<b>67</b>	<b>33</b>	<b>794</b>

Fuente: Elaborado por Diego Sebastián Jurado Numpaque – Contrato 037/2023. Corte diciembre 2023

### 3. Gestión de los requerimientos ciudadanos realizadas en el año 2024.

Para la vigencia 2024, se han elevado a la Alcaldía 182 Derechos de Petición con corte al 31 de marzo, en las siguientes modalidades, tres (3) de consulta, ciento veintiuno (121) de interés general, treinta y nueve (39) de interés particular, diez (10) quejas, cuatro (4) reclamos y cinco (5) de solicitud de acceso a la información.

A continuación, la relación de los derechos de petición radicados en lo corrido del 2024, según modalidad y mes.

Tabla 3. Derechos de petición radicados en lo que va corrido del 2024, según modalidad y mes.

Modalidad	Ene	Feb	Mar	Total
Consulta	0	3	0	3
De interés general	20	50	51	121
De interés particular	6	14	19	39
Felicitación	0	0	0	0
Queja	2	5	3	10
Reclamo	0	2	2	4
Solicitud de información	0	3	2	5
Solicitud de copia	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>182</b>

Fuente: Elaborado por Diego Sebastián Jurado Numpaque – Contrato 037/2023. Corte 30 de marzo de 2024

En la siguiente tabla se puede evidenciar los Derechos de Petición que se encuentran en trámite de respuesta (47), a corte 31 de marzo y los respectivos responsables. Durante este último mes los Derechos de Petición elevados a la Alcaldía se han multiplicado de manera significativa consecuencia de una contingencia en la distribución de peticiones por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subsecretaria de Gestión Institucional del Nivel Central (Gobierno) entre los meses de noviembre, diciembre, enero y febrero.

La Alcaldía Local de Bosa fue alertada de dicha contingencia mediante referente de Calidad en una mesa de trabajo técnico realizada en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno el pasado 21 de noviembre de 2023 con el Grupo de Atención al Ciudadano.). De la misma manera, el grupo en mención ha venido realizando seguimiento diario a los altos niveles de registro de Derechos de Petición que se han elevado a la Alcaldía mediante correos electrónicos que indican lo siguiente.

*“Lo anterior quiere decir, que debido a la contingencia presentada en la entidad en lo que se refiere a la gestión de derechos de petición, se creó una nueva estrategia que implica la remisión diaria de alertas con las que se pretende que conozcan toda la información de los radicados que son de alta importancia para la entidad y que deben ser gestionadas de manera prioritaria. **Esto sin desconocer que gran parte de las peticiones que ingresan a las bandejas de ORFEO y que fueron reasignadas a las dependencias y/o alcaldías locales, ingresaron de manera extemporánea, y por ende también se observan vencidas en el aplicativo de Bogotá te escucha, situación que obedece a la contingencia presentada en la entidad, tal como ya se había indicado”.***

Tabla 4. Derechos de petición pendientes de respuesta, radicados en 2024, según responsable y área.

No.	Petición	Fecha de radicado	Funcionario responsable	Área
1	20244600329942	28/12/2023	Diana Paola Ramírez Rodríguez	Área de Gestión Políciva Jurídica Bosa
2	20244600383452	2/02/2024	Ana María Sánchez Prieto	Área de Gestión Políciva Jurídica Bosa
3	20244600426182	5/02/2024	Javier Andrés Castillo Torres	Área de Gestión Políciva Jurídica Bosa
4	20244600410522	7/02/2024	Yuli Natalia Barrero Nieto	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
5	20245710017202	13/02/2024	Camila Andrea Máncala Angarita	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
6	20244600455292	14/02/2024	Camila Andrea Máncala Angarita	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
7	20245750017582	14/02/2024	Jaime Arturo Díaz Cárdenas	Área de Gestión Políciva Jurídica Bosa
8	20245710018932	16/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
9	20245710019732	19/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
10	20245710020232	19/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
11	20245710020802	20/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
12	20245750021722	22/02/2024	Cristian Hernando Bejarano Caicedo	Área de Gestión Políciva Jurídica Bosa
13	20244600593712	23/02/2024	Yuri Marcela Tapiero García	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa

No.	Petición	Fecha de radicado	Funcionario responsable	Área
14	20245710022722	26/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
15	20245710023882	27/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
16	20245710023862	27/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
17	20245710023852	27/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
18	20245710024462	28/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
19	20244600683182	28/02/2024	Laura Sofía Sánchez Salamanca	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
20	20244600674332	28/02/2024	Laura Sofía Sánchez Salamanca	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
21	20245710025202	29/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
22	20245710025162	29/02/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
23	20245710025702	1/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
24	20245710025682	1/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
25	20245710025322	1/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
26	20245710025312	1/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
27	20245710025252	1/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
28	20244600718822	1/03/2024	Liliana Marcela Fonseca Gamba	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
29	20244600721852	1/03/2024	Cristian Hernando Bejarano Caicedo	Área de Gestión Policiva Jurídica Bosa
30	20245750026452	4/03/2024	Cristian Hernando Bejarano Caicedo	Área de Gestión Policiva Jurídica Bosa
31	20245710026252	4/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
32	20245710026562	5/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
33	20245710027482	6/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
34	20245710027452	6/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
35	20245710027362	6/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
36	20245750027112	6/03/2024	Carlos Andrés López Rodríguez	Área de Gestión Policiva Jurídica Bosa
37	20244600804052	7/03/2024	Sergio Andrés Caro Uscategui	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
38	20245710028302	7/03/2024	Oscar Andrés Gutiérrez Hoyos	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
39	20244600787352	7/03/2024	Carlos Alberto Ramírez Ramírez	Área de Gestión Policiva Jurídica Bosa
40	20244600797602	7/03/2024	Javier Andrés Castillo Torres	Área de Gestión Policiva Jurídica Bosa

No.	Petición	Fecha de radicado	Funcionario responsable	Área
41	20245750029042	8/03/2024	Sergio Andrés Caro Uscategui	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
42	20245750028922	8/03/2024	Sergio Andrés Caro Uscategui	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
43	20244600814202	8/03/2024	Javier Andrés Castillo Torres	Área de Gestión Policiva Jurídica Bosa
44	20245710028682	8/03/2024	Oscar Andrés Gutiérrez Hoyos	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
45	20245710028652	8/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
46	20245710028642	8/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
47	20245710028512	8/03/2024	Laura Marcela Sánchez Redondo	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa

**Fuente:** Elaborado por Diego Sebastián Jurado Numaque – Contrato 037/2023. Corte 30 de marzo de 2024

#### 4. Inconsistencia en los tiempos de recepción, ingreso a la base de la Alcaldía Local, respuesta y notificación de los Derechos de Petición.

Una de las dificultades que se ha presentado de manera constante en la gestión que realiza la Alcaldía para dar respuesta a los Derechos de Petición, se encuentra asociada al vencimiento de plazos de respuesta de estos, consecuencia de retrasos e inconsistencias en el proceso de registro de las peticiones en las plataformas correspondientes y la debida asignación desde Nivel Central.

En diferentes casos, se puede ver en la plataforma ORFEO, que la fecha de radicación de la petición no coincide con la fecha de radicación en el aplicativo Bogotá Te Escucha y al revisar los anexos que agregan los ciudadanos se evidencia, en algunas ocasiones, que la carta mediante la cual el ciudadano realiza su Derecho de Petición es de fecha diferente a las fechas que se indican en los aplicativos anteriormente nombrados.

Con el fin de ejemplificar esta situación, se hace mención del radicado con No. 20244600322962 mediante el que se identificó que la petición se radico en la plataforma Bogotá Te Escucha el día 21 de diciembre de 2023, sin embargo, en el aplicativo ORFEO POSTERIOR tiene fecha de radicación y de asignación el día 5 de febrero de 2024 y según los anexos, la peticionaria radico su solicitud ante la Alcaldía el día 15 de diciembre de 2023.

Según la Ley 1755 de 2015, los días hábiles que tiene de gestión cada derecho de petición, inician al siguiente día de ser decepcionado. Teniendo en cuenta el caso que se nombró anteriormente, este fue decepcionado en la plataforma Bogotá Te Escucha el jueves 21 de diciembre de 2023, por ende, al ser una Derecho de Petición de interés particular, debía ser contestado y notificado en un plazo de quince (15) días hábiles, es decir, el 16 de enero de 2024, no obstante, fue reasignado a la Alcaldía el día 5 de febrero de 2024, por lo cual el Derecho de Petición llego con los términos vencidos repercutiendo en la Gestión oportuna de la Alcaldía para responder las peticiones ciudadanas.

Esta situación se presenta de manera continua y se suma que en muchos casos los Derechos de Petición son reasignado desde el Nivel Central con 4 o 5 días hábiles de tramitado lo cual reduce el tiempo de respuesta por parte de los funcionarios y contratistas de la Alcaldía que deben responder dichas peticiones.



Esta situación ha sido evidencia por la Oficina de Control Interno del Nivel Central a través de los “*Informes de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*” que se desarrollaron en las vigencias 2022 y 2023, en los que realizan la siguiente observación:

*“De acuerdo con la verificación realizada se pudo evidenciar que no se está actualizado el sistema Bogotá te escucha con lo contenido en el sistema ORFEO, toda vez que, al consultar los radicados contenidos en el sistema ORFEO en la base de datos remitida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, no coincide la información registrada en relación con las fechas de inicio de términos y de cierre. En este sentido, se demuestra falencia en el registro y organización de la información de las bases de datos, generando incertidumbre en la certeza de la información brindada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía”.*

A continuación, se adjuntan los links donde se encuentran los informes en mención.

- Informes de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Primer semestre de la vigencia 2022. - [https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/control/informe\\_final\\_pqrs\\_segundo\\_semestre\\_2022.pdf](https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/control/informe_final_pqrs_segundo_semestre_2022.pdf)
- Informes de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Segundo semestre de la vigencia 2022. - [https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/control/informe\\_final\\_pqrs\\_1er\\_semestre\\_2022.pdf](https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/control/informe_final_pqrs_1er_semestre_2022.pdf)
- Informes de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Segundo semestre de la vigencia 2023. - [https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/control/informe\\_final\\_pqrs\\_primer\\_semestre\\_2023.pdf](https://historico.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/control/informe_final_pqrs_primer_semestre_2023.pdf)

## **5. Logros en la gestión de derechos de petición durante el cuatrienio.**

### **a) Gestión del alto flujo de Derechos de Petición durante la pandemia del COVID – 19.**

Las diferentes medidas que se ordenó a la institucionalidad implementar para la atención de la ciudadanía, en el marco de la emergencia sanitaria que causó el COVID-19, entre estas, la virtualidad, el aislamiento y posteriormente el regreso a la normalidad de manera paulatina, así como, las políticas, proyectos, planes y programas que se implementaron para mitigar los daños que venía causando la pandemia en los hogares bosunos, condujo a robustecer de manera significativa y sustancial las peticiones por parte de los habitantes de la localidad, cuyo número se triplicó en relación a las recibidas en el 2019. Aun con el panorama descrito anteriormente y de la mano con el Nivel Central, se logró implementar los mecanismos y acciones pertinentes para dar respuesta a las 3.944 peticiones allegadas en la vigencia 2020 y a las 3.832 allegadas en el 2021.

### **b) Desarrollo de un sistema sinérgico de seguimiento y monitoreo al proceso y trámite de Derechos de Petición.**

Como fue mencionada, la emergencia sanitaria que derivó del COVID – 19 trajo consigo la multiplicación de demandas por parte de la ciudadanía bosuna, así como también nuevas dinámicas de manifestarlas, lo que exigió a la administración local reconfigurar los mecanismos mediante los cuales eran atendidas y se les realizaba seguimiento. Teniendo en cuenta que en su mayoría los derechos de petición que son dirigidos a la Alcaldía Local llegan a través del sistema Bogotá Te Escucha, atendido en un primer momento por el Nivel Central



(Gobierno), se decidió reforzar el seguimiento, control y monitoreo al proceso y trámite de respuesta a las peticiones ciudadanas con el fin de mejorar la gestión respecto a la oportunidad, la claridad y la precisión en las respuestas.

Se desarrollo un sistema sinérgico entre el Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, la Oficina de Atención al Ciudadano y el Grupo de Calidad de la Alcaldía Local, que se consolida como una herramienta de seguimiento para la vigencias futuras. El primer grupo se encarga de compartir mediante una matriz Excel con el Referente de Calidad de la Alcaldía, los Derechos de Petición que llegaban mediante la plataforma Bogotá Te Escucha, el Referente de Calidad hace un seguimiento diario a los Derechos de Petición requiriendo el respectivo trámite de respuesta a los encargados de los mismos, mediante canales oficiales y con el propósito de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos indicados en el procedimiento interno “SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023”, una vez se da respuesta a los mismos, el Referente de Calidad direcciona mediante correo, los números de radicados a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Local para que verifique que la respuesta cumple con los componentes técnicos y normativos y finalmente dar por cerrado el trámite.

Este sistema ha permitido mejorar los índices de tiempo de respuesta respecto a las otras vigencias y de manera transversal, instruir a los diferentes funcionarios y contratistas de la Alcaldía en la manera en que se debe responder un Derecho de Petición y la importancia de contestar los mismos con el fin de garantizar a los ciudadanos su Derecho Fundamental.

#### **c) Disminución de Derechos de petición categorizados como “vencidos” a través del cuatrienio (2020 – 2023)**

En el primer año de Administración Local (2020), se recibieron un total de 3.944 Derechos de Petición, de los cuales 2.655 (67.34%) al no cumplir con los términos de respuesta indicados en la Ley 1755 de 2015, entraron a ser categorizados como “vencidos”. A raíz de esta situación se empezaron a realizar mesas de trabajo técnicas con el Grupo de Atención a la Ciudad de la Secretaria Distrital de Gobierno con el ánimo de implementar estrategias que permitieran mejorar la Gestión por parte de la cadena de personas (contratistas y funcionarios) participantes del proceso de respuesta a las peticiones ciudadanas. Entre estas estrategias se encuentran:

- Mesas de trabajo con los supervisores y apoyos a la supervisión de los contratistas y funcionarios con el fin de que estos realizaran una revisión más continua a la bandeja de ORFEO de dichos contratistas y funcionarios.
- Capacitaciones grupales e individuales mediante el proceso de entrenamiento de puestos de trabajo realizado por el promotor de la mejora y el grupo de calidad donde se reforzaba los conocimientos respecto a los lineamientos indicados en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y el procedimiento interno SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023.
- Por medio de los canales de comunicación oficiales de la Alcaldía se promovieron piezas digitales donde se indicaba la manera en que se debía responder los Derechos de Petición y se socializaba los lineamientos base del procedimiento interno SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023.

Una vez se empezaron a implementar las acciones de mejora propuestas en las mesas de trabajo realizadas con Nivel Central, de manera paulatina, el proceso mediante el cual se le da respuesta y notificación a los Derechos

de Petición empezó hacer más eficiente y efectivo, es así, que para el 2023 de 794 Derechos de Petición recibidos, 371 (46.7%) entraron en términos de vencimiento, mejorando en un 22,65% respecto a la cifra del 2020.

- d) **Desarrollo de capacitaciones a los funcionarios y contratistas sobre los lineamientos respecto a la contestación de Derechos de Petición según lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023.**

Durante el cuatrienio, desde el Grupo de Calidad y a partir del ejercicio de *Entrenamiento de Puestos de Trabajo* el cual se enmarca en el instructivo “*Instrucciones para el Entrenamiento en Puesto de Trabajo. Código: GCO-GTH-IN004. Versión 03 del 7 de septiembre de 2023*”, se realizaron más de 535 capacitaciones a los funcionarios y contratistas en el uso del aplicativo ORFEO POSTERIOR con el propósito de que apropiaran el proceso sistemático que se realiza en dicha herramienta para dar respuesta a los Derechos de Petición a su cargo.

De la misma manera, se les capacita sobre los lineamientos que establecen la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno “*SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023*” en cuanto a los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas, la categorización de Derechos de Petición y repercusiones disciplinarias que pueden generarse al no cumplir con la normatividad vigente.

Estas capacitaciones permitieron mejorar de manera paulatina el trámite que realiza cada funcionario y contratista de la Alcaldía para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, lo que a su vez permitió mejorar la cadena de gestión mediante la cual se responden y notifican dichas peticiones y de la cual participan áreas como la Oficina de Atención al Ciudadano y Centro de Documentación e Información – CDI.

## 6. Recomendaciones para el seguimiento de los Derechos de Petición

**Mejorar la reasignación de los derechos de petición.** En principio, la reasignación de los Derechos de Petición debe mejorar por parte del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central teniendo en cuenta que muchos de las peticiones llegan con 3 o 4 días hábiles de tramitado a la Alcaldía, lo que reduce el tiempo de gestión por parte de los contratistas y funcionarios de la Alcaldía, así mismo, se deben construir estrategias con los encargados de la Alcaldía Local de reasignar los Derechos de Petición elevados desde el Nivel Central, con el propósito de que la reasignación a contratistas o funcionarios sea correcta y se reduzcan la pérdida de días hábiles de gestión para responder las peticiones ciudadanas.

**Capacitar a los funcionarios y contratistas, nuevos y antiguos en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento “SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023”.** Seguir implementando estrategias de formación y concientización a los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Local con el fin de que identifiquen y se apropien de los lineamientos que se establecen en la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” y en el procedimiento interno “*SAC-P001. Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la ciudadanía. Versión 6 del 28 de junio de 2023*” dispuesto por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional del Nivel Central (Gobierno) para que atiendan de manera idónea los Derechos de Petición que les sean asignados.

**Supervisar la responsabilidad de funcionarios y contratistas de responder los Derechos de Petición.**

Los supervisores y apoyos a la supervisión de los contratos de prestación de servicios deben validar en el momento en que se tramitan las cuentas de cobro, que los contratistas tengan el aplicativo ORFEO POSTERIOR sin oficios por responder, y si los tienen, validar que se encuentren en términos para responder y notificar al petionario.

**Implementar el sistema de alertas por parte de los líderes de área y de los equipos de trabajo.** En el momento en que el Referente de Calidad remita los correos de seguimiento y monitoreo a los tramites que se le da a cada uno de los Derechos de Petición, es necesario que los líderes de áreas alerten a los integrantes de sus áreas que tienen a cargo estas peticiones con el fin de que den respuesta y notifiquen de manera oportuna al ciudadano.

**Dar continuidad al fortalecimiento de la articulación con el nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno - SDG.** Teniendo en cuenta que Grupo de Atención al Ciudadano de Nivel Central es quién realiza el seguimiento y cierre de los derechos de petición de la Alcaldía en el aplicativo Bogotá Te Escucha, se ha evidenciado que el cierre de un derecho de petición que ya cuenta con Acuse se demora en validar en un promedio cinco (5) días, por lo tanto, es pertinente generar mesas de trabajo con Grupo de Atención al Ciudadano de la Subsecretaria de Gestión Institucional del Nivel Central (Gobierno) para visibilizar esta situación ya que repercute en la posición que ocupa la Alcaldía en el Ranking de Gestión de Derechos de Petición que maneja el grupo nombrado.

**Minimizar errores y demoras en el proceso de notificación.** Es necesario que las personas que integran el equipo de CDI, una vez lleguen los oficios a su oficina, validen con rigurosidad que los datos del petionario sean los mismos que se encuentran en la plataforma Bogotá Te Escucha – BTE y en el aplicativo ORFEO POSTERIOR, de esta manera no se generaran retrocesos en el proceso de notificación.