



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

GLORIA JOSEFINA CELIS JUTINICO
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES
Dirección Electrónica: sausuario@ipes.gov.co
BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE MARZO DE 2021.

Referenciado:

Respetada Doctora:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas por la entidad a las peticiones ciudadanas y la segunda el seguimiento a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

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 Indicador de Cumplimiento:

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

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).

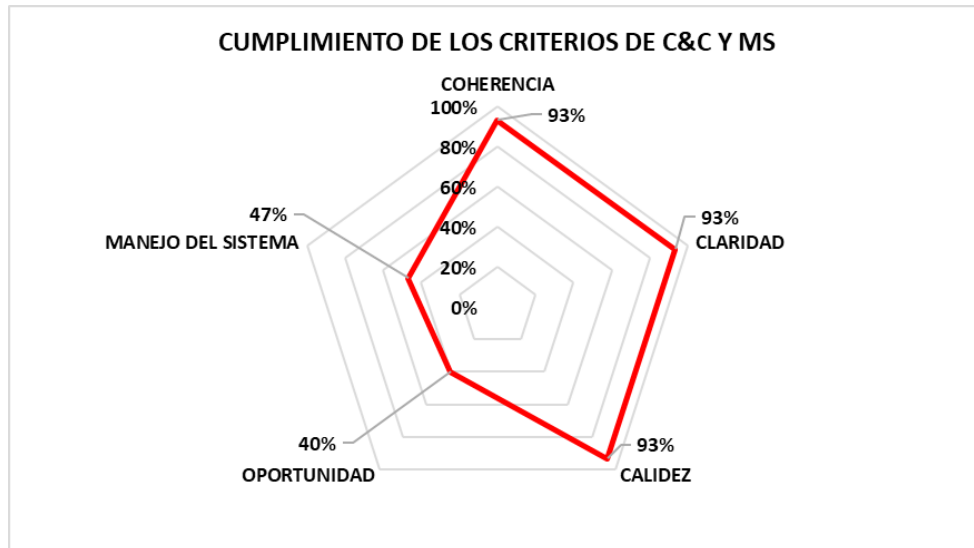
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.430** requerimientos cerrados en el mes de marzo de 2021. Para este mes se realizó el análisis de **15** respuestas emitidas por el Instituto para la Economía Social - IPES.

Del total de requerimientos analizados, **9** es decir el **60%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **8 (53%)** fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
244	15	14	1	14	1	14	1	6	9	10
		93%	7%	93%	7%	93%	7%	40%	60%	67%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
254432021	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta
394792021	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
282522021	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
151722021	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
189612021						
321012021						
381182021						
347522021						
342852021						
374112021	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Respecto al requerimiento No. **254432021**, no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correo electrónico diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **53%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- En relación con el **47%** de los requerimientos, registran la petición y/o la respuestas en el sistema extemporáneamente, la entidad debe subir la petición al sistema a más tardar al tercer día hábil siguiente, contado a partir del siguiente día de registrada la petición en la entidad y subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue socializada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En relación con la información presentada anteriormente el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de marzo de la Instituto para la Economía Social - IPES es del **33%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **40%**, de acuerdo con el seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 26 del Decreto 425 de 2016, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

El Instituto para la Economía Social - IPES al 31 de marzo de 2021, presenta **15** peticiones pendientes de cierre las cuales corresponden a la vigencia de 2021. Si de estas peticiones algunas no

son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (marzo), el **73,34%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Comercial y Redep, como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	15	100%
GESTIÓN COMERCIAL	7	46,67%
REDEP	4	26,67%
PLAZAS DE MERCADO	1	6,67%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1	6,67%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	6,67%
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	1	6,67%

De acuerdo con el seguimiento realizado, lo corrido del año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, **15** peticiones que corresponden a la vigencia 2021 las cuales al 31 de marzo acumulan entre **1** y hasta **13** días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **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”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos 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, al correo: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Atentamente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

¹ *Artículo 21: Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”*



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2021-13870** Anexos: **1**

Fecha: **22/04/2021 05:10:03 PM**

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 6c7c43f5-bd58-4e37-9e4e-1d8cb2b3c0e4

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



4233100-FT-012 Versión 05