

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

**ANA MARÍA ARISTIZÁBAL OSORIO**

Subsecretaría de Gestión Institucional

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG**

Calle 11 No. 8-17

Dirección Electrónica: [cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co](mailto:cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2022.**

**Referenciado:**

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 Distrital de Gobierno 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 30 de abril de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta corresponde a los resultados de los monitoreos realizados a las Alcaldías Locales durante la vigencia 2022.

### **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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a

<sup>1</sup> **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.

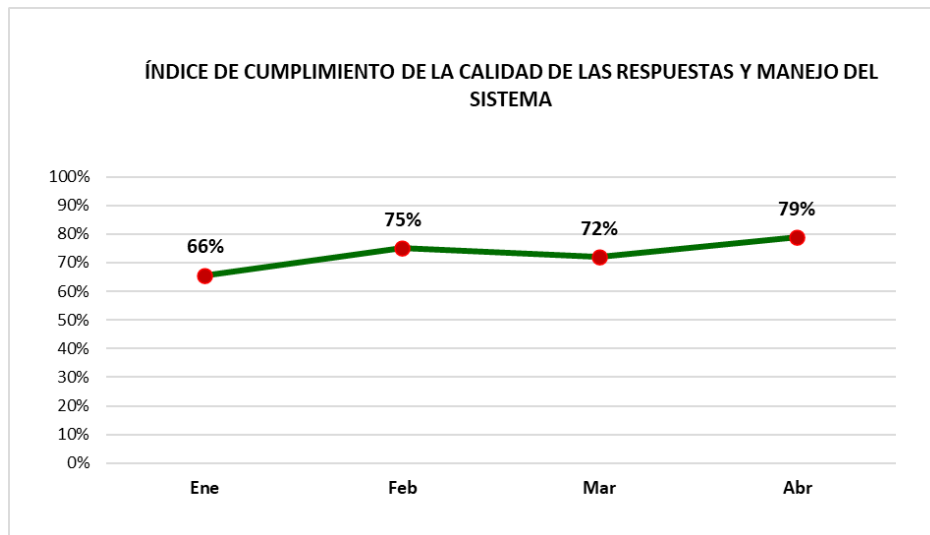
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría Distrital de Gobierno en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **33** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento abril	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
33	7 (21%)	79%	73%



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
33	30	3	29	4	30	3	29	4	26	7
	91%	9%	88%	12 %	91%	9%	88%	12%	79%	21%

### 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.

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
1411812022	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no se puede leer.
1604662022	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una comunicación entre entidades y no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
1590152022	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que, al no ser una petición ciudadana, esta no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, según los establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018.
552982022	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.  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.
1093462022	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que se realiza y/o informa el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
807342022	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	SI	NO	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
699562022	ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	SI	SI	SI	SI	NO	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.

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 consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022, a continuación, se presenta la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de abril de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
<b>633</b>	<b>0</b>	<b>2021: 22</b> <b>2022:611</b>	Entre 1 y 256 días

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

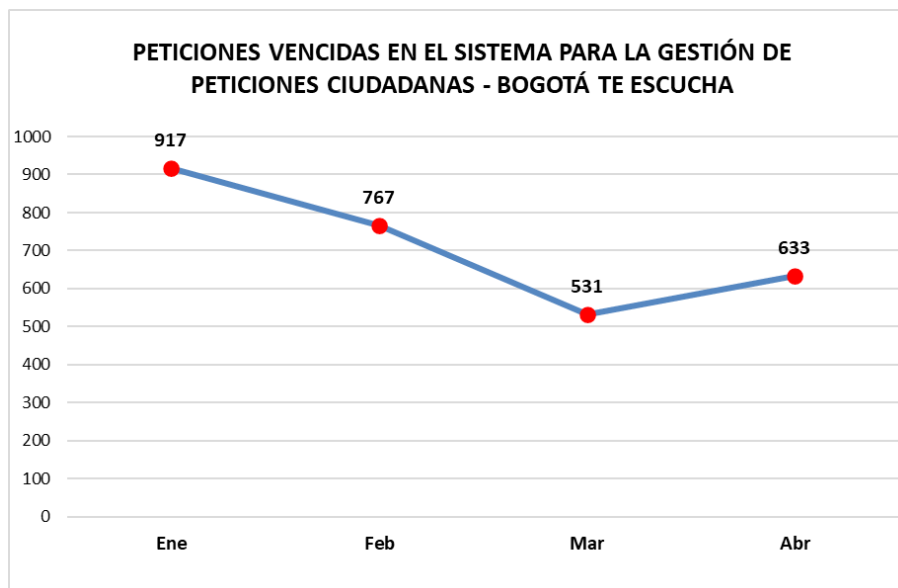
Para el periodo objeto del análisis, el **60,30%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Kennedy, Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de San Cristóbal, Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Rafael Uribe, Alcaldía Local de Tunjuelito, Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE GOBIERNO	633	100%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	199	31%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	117	18%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	66	10%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	55	9%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	36	6%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	24	4%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	22	3%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	20	3%

ALCALDÍA LOCAL DE MÁRTIRES	17	3%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	15	2%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	13	2%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	12	2%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	10	2%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	5	1%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	5	1%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FÉ	5	1%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANÍA	3	0%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	2	0%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	2	0%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	2	0%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	1	0%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	1	0%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0%

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

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 abril), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de marzo a abril de 2022 de **102** peticiones vencidas.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>2</sup>.

### **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 abril de 2022:**

#### **ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ABRIL DE 2022**

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de abril 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 **79%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **21%** y **OPORTUNIDAD** con un **12%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de abril de 2022 la entidad no ha alcanzado el 100% de cumplimiento en los criterios de manejo del sistema y oportunidad, se recomienda continuar con las acciones preventivas y correctivas establecidas en el plan de mejora presentado por la entidad que permitan alcanzar este resultado de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, tales como:

- a. Trabajo articulado con las Alcaldías Locales para el cierre de peticiones vencidas.
- b. Avance en la integración de Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental.
- c. Realización de mesas de trabajo conjunto con la Secretaría General y la Veeduría Distrital.

#### **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA ABRIL DE 2022**

Para el mes de abril de 2022, la entidad presenta 633 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que en el último mes la entidad incrementó la cantidad de peticiones vencidas en el sistema. Por lo cual, se recomienda continuar tomando las acciones pertinentes orientadas a evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y emitir respuesta según los términos legales.

<sup>2</sup> **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.”

<sup>3</sup> **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibidem*.

**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.”

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento a los compromisos acordados en la mesa de trabajo del día 17 de marzo de 2022:

**Compromiso: 1:** Se llevará a cabo reunión en el mes de abril de 2022.

**Seguimiento:** En relación con este compromiso, se dio por cumplido al realizarse la mesa de trabajo del día 18 de abril de 2022.

#### **4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.**

Durante lo corrido de la vigencia 2022, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó una visita de monitoreo a la calidad del servicio prestado en el punto de atención al ciudadano de la Alcaldía Local de San Cristóbal. Los resultados fueron socializados y oficializados según la siguiente información:

Nº	Alcaldía Local	Radicado Salida	Fecha
1.	Alcaldía Local de San Cristóbal	2-2022-13328	28/04/2022

En este informe, se presentaron observaciones en ítems del servicio como (i) acceso, (ii) orientación, (iii) oportunidad en el servicio, (iv) atención, (v) resultado, (vi) infraestructura, (vii) presencia institucional y (viii) administración. No obstante, actualmente esta Dirección no ha recibido ninguna comunicación por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno respecto a la formulación de acciones de mejora relacionadas con la optimización de los ítems del servicio al ciudadano en este punto de atención. Es por ello, que se solicita el envío del plan de mejoramiento orientado a incrementar la calidad del servicio en la Alcaldía Local de San Cristóbal a más tardar en los siguientes quince (15) días contados a partir de la recepción de esta solicitud. Este, será objeto de análisis, validación y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Se sugiere que dicho plan contenga por los menos los siguientes aspectos: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), la cual deberá estar formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base las observaciones realizadas a la Alcaldía Local de San Cristóbal.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-16185** Anexos: **0**

Fecha: **26/05/2022 11:56:42 AM**

**YANNETH MORENO ROMERO  
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DISTRICTAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANNA MEDINA MURILLO - cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 9f103d80-6372-4391-a4e1-377ce63a8f7b

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

4233100-FT-012 Versión 05