

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 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 AGOSTO DE 2021.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>1</sup>.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

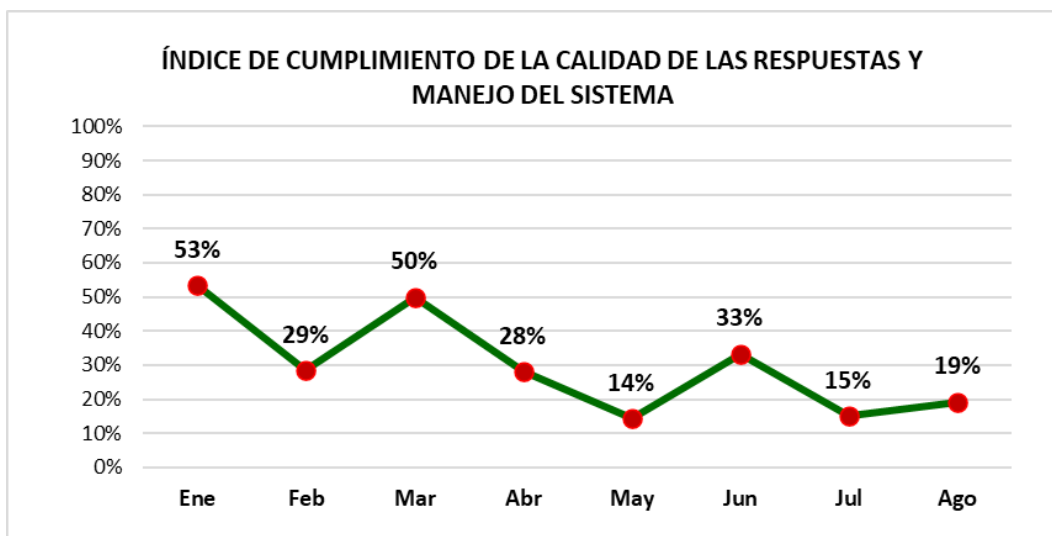
**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "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."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de agosto de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
26	21 (81%)	19%	28%



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:

<sup>2</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).

**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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
26	25	1	25	1	25	1	17	9	5	21
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	65%	25%	19%	81%

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro, se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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
2835332019	ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la petición ingresa por canal escrito y se le da la respuesta por otro canal, por lo tanto, el peticionario no recibe la respuesta dada a su petición.
1106052020	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	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.
1942212020	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	
1987782020	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	
2302512020	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	
5652021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
1307492021	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	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 registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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
2146892020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.</p>
314952020	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.</p> <p>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.</p>
2919872020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.</p>
2919352020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	NO	
2489852020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	NO	
1977612020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	NO	
2079392021	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1902892020	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2058712021	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	SI	NO	
2021112021	ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
1817192021	ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2122832021	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2956582019	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2066962021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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 Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

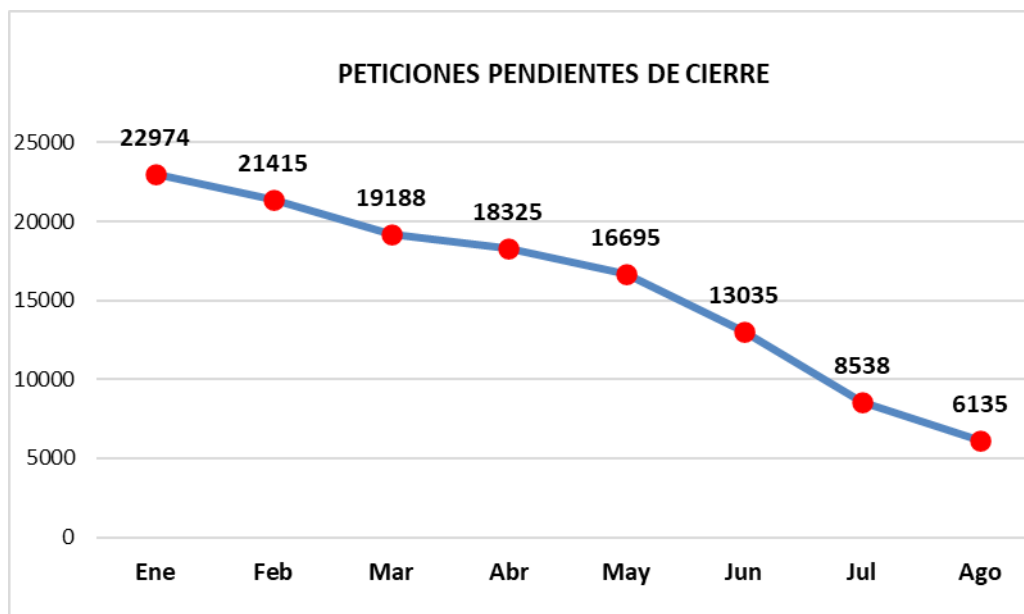
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
<b>6135</b>	99	2018:766	Peticiones 2018, 2019 y 2020: entre 129 y 843 días
		2019:414	
		2020:2662	
		2021: 2293	Entre 1 y 142 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **70,9%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Fontibón, Alcaldía Local de Kennedy, Dependencias Nivel Central y Alcaldía Local de Usaquén, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	1071	17,18%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	903	14,49%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	861	13,81%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	799	12,82%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	787	12,62%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	616	9,88%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	187	3%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	150	2,41%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	148	2,37%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	123	1,97%

ALCALDIA LOCAL DE SANTAFÉ	119	1,91%
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	104	1,67%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	92	1,48%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	85	1,36%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	65	1,04%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	31	0,50%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	30	0,48%
ALCALDÍA LOCAL DE MÁRTIRES	24	0,38%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	20	0,32%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10	0,16%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	7	0,11%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	2	0,03%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presenta la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a agosto), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha del **73%** de peticiones pendientes de cierre.



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

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**<sup>3</sup>.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

#### CALIDAD

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 ha alcanzado el 100%, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

#### OPORTUNIDAD

Frente a este aspecto, es importante mencionar que en el mes de agosto de 2021, se llevó a cabo una (1) mesa de trabajo cuyo objetivo fue realizar seguimiento a la evaluación de calidad y calidez y al estado de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Esta mesa de trabajo se realizó el día 10 de agosto de 2021 y en ella se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez de los últimos seis (6) meses, así como, la evolución en la cantidad de peticiones pendientes de cierre donde se exaltó el trabajo realizado durante el primer semestre del año 2021, en cuanto se disminuyó de un total de 22.974 a 8.538 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. No obstante, considerando que aún prevalecen peticiones pendientes de cierre, se plantearon las siguientes actividades por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno:

- Se analizará la posibilidad de realizar gestiones entre la Dirección de Tecnologías de la Información de la Secretaría Distrital de Gobierno, la Oficina de Tecnologías de la Secretaría General y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el objetivo de avanzar en la integración del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, y así facilitar el cierre de peticiones en el sistema.
- Se solicitará por parte del área de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno un concepto jurídico a la Dirección Jurídica a fin de establecer la conveniencia o no de realizar cierres y traslado de peticiones pendientes de cierre en el sistema.
- Como parte de la estrategia de depuración, la Secretaría Distrital de Gobierno continuará articulando esfuerzos con los promotores de mejora de las Alcaldías Locales, a fin de cerrar las peticiones de vigencias anteriores y de la presente vigencia que se encuentran pendientes de cierre en las Alcaldías Locales.

<sup>3</sup> **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”.



- La Secretaría Distrital de Gobierno realizará gestiones orientadas a evitar el vencimiento de peticiones ciudadanas en el mes de agosto.
- Se realizará reunión entre Secretaría de Gobierno y Grupo Funcional Bogotá Te Escucha para dar claridades de reportes y uso del Sistema.

Por lo anterior, esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

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

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO