

4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

ANA MARÍA ARISTIZÁBAL OSORIO

Subsecretaria de Gestión Institucional

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Calle 11 No. 8 - 17

Correo electrónico: cristian.naranjo@gobiernobogota.gov.co

Ciudad

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 ENERO DE 2021.

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 corresponde al seguimiento llevado a cabo 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 y oportunidad 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).

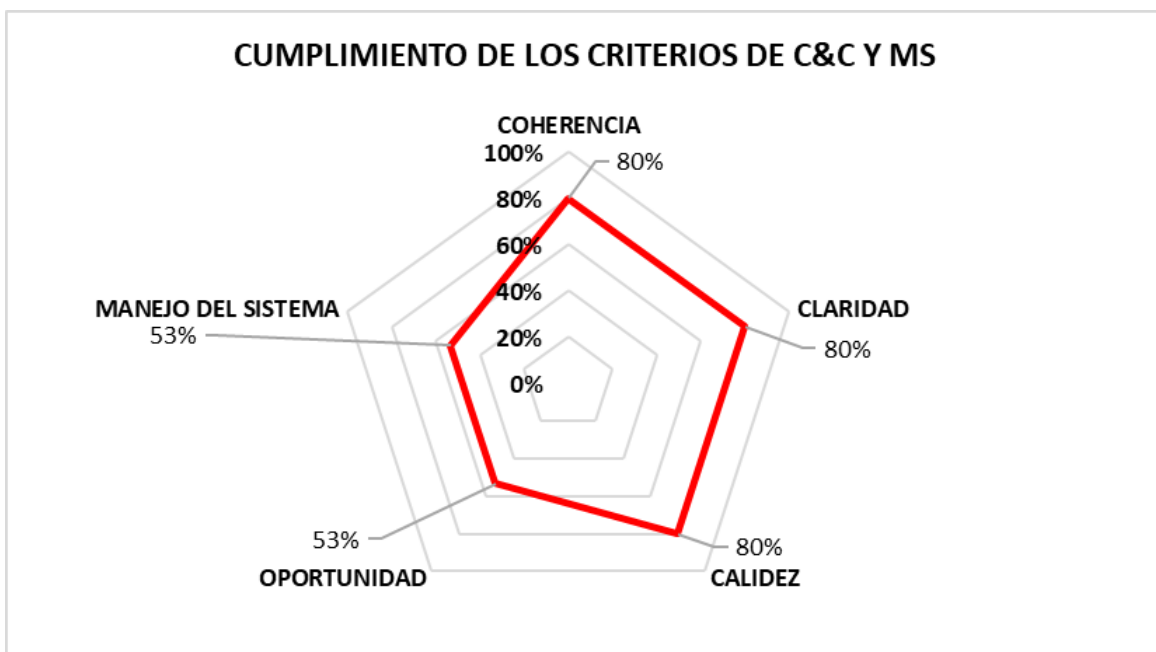
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de enero de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **15** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Del total de requerimientos analizados, **07** es decir el **47%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **07 (47%)** 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	
2821	15	12	3	12	3	12	3	8	7	7
		80%	20%	80%	20%	80%	20%	53%	47%	47%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
2593232020	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
3249582020	ALCALDÍA LOCAL DE USME	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
2421222020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	No cumple	No cumple	No cumple	Responden fuera de los términos legales	Se carga la respuesta incompleta. Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1921032018	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o respuesta extemporáneamente. Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano.
2826332019	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1960392020	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2733702020	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	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.

- Dentro de las respuestas analizadas, el requerimiento No. **2593232020** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, por tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- El requerimiento No. **3249582020** no cumple con ningún criterio, puesto que es una comunicación entre entidades y ésta no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. “Modificar el artículo 3 del

Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: 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”.

- El requerimiento No. **2421222020** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta incompleta, por lo tanto, se recomienda que, al anexar la respuesta definitiva en el sistema, se verifique que se adjunte completa y correctamente, lo anterior en aras de brindarle al ciudadano confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **33%** 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 los requerimientos Nos. **1921032018, 2421222020, 2826332019, 1960392020 y 2733702020** la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición 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, 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 007 de 2019 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Frente a la petición No. **1921032018**, no cumple con el criterio de manejo del sistema en razón a que se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano.

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 enero de 2021 de la Secretaría Distrital de Gobierno es de **53%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **53%**, de acuerdo al 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.

La Secretaría Distrital de Gobierno a 31 de enero de 2021, presenta **22.974** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **01** corresponden a la vigencia de 2017, **1.909** a la vigencia 2018, **2.777** a la vigencia 2019 y **18.287** a la vigencia 2020. 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 (enero de 2021), el **79,74%** de las peticiones vencidas se concentran en Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de Usaquén, Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Bosa, Alcaldía Local de Fontibón y Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	4.709	20,34%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	3.518	15,20%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	3.276	14,15%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	2.626	11,34%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	1.751	7,56%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	1.365	5,90%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	1.216	5,25%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	799	3,45%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	683	2,95%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	602	2,60%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FÉ	552	2,38%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	461	1,99%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	419	1,81%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	380	1,64%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	269	1,16%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	220	0,95%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	105	0,45%
ALCALDÍA LOCAL DE LOS MÁRTIRES	97	0,42%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	51	0,22%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	32	0,14%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	18	0,08%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3	0,01%

Nota: Ciento setenta y ocho (178) están pendientes en más de una dependencia.

En el mes objeto de análisis (enero de 2021), la Secretaría Distrital de Gobierno presenta peticiones pendientes de cierre, las cuales al 31 de enero de 2021 acumulan entre **01** y hasta **754** días de vencimiento.

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"



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 de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, al correo: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co citando en el asunto “Seguimiento a peticiones vencidas, 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.

Cordialmente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

C.C. N/A

Anexo: Mil ocho (1.008) Folios

Proyectó: Juan Sebastián Jiménez Castro

Revisó: Claudia Ruiz Marín

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