



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

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 ENERO 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 31 de enero de 2022 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:

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 sistema¹, el cual se efectúa a

¹ **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 enero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento enero | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|---|
| 32 | 11 (34%) | 68% | 68 % |

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 |
| 32 | 31 | 1 | 29 | 3 | 31 | 1 | 25 | 7 | 23 | 9 |
| | 97% | 3% | 91% | 9% | 97% | 3% | 78% | 22% | 72% | 28% |

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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 |
|-------------|--------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 1963422021 | ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRITÓBAL | 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 no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto no se puede evaluar la respuesta dada a la misma. |
| 4104692021 | ALCALDÍA LOCAL DE BOSA | SI | NO | SI | SI | SI | 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 en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. |
| 4111922021 | ALCALDÍA LOCAL DE BOSA | SI | NO | SI | SI | SI | 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 en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, |

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.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|-------------------------------------|----|----|----|----|----|--|
| | | | | | | | como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. |
| 1975012021 | ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY | SI | SI | SI | NO | NO | <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró 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> |
| 2256192021 | ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY | SI | SI | SI | NO | NO | <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró 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> |
| 33782022 | OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | SI | SI | SI | NO | NO | <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró 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> |
| 3950882021 | ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO | SI | SI | SI | NO | NO | <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró 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</p> |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|----------------------------|----|----|----|----|----|--|
| | | | | | | | <p>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 falla en el manejo del sistema, debido a que se carga la respuesta incompleta. Es importante, tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.</p> |
| 1647742021 | DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL | SI | SI | SI | NO | NO | <p>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.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró 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> |
| 3552262021 | DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL | SI | SI | SI | NO | NO | <p>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.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró 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> |
| 3646582021 | ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN | SI | SI | SI | SI | NO | <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró 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> |
| 3662672021 | ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY | SI | SI | SI | SI | NO | <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró 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</p> |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|-------------|----|----|----|----|----|--|
| | | | | | | | 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:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último día del mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

| N° Peticiones Vencidas | N° Peticiones en más de una dependencia | Año de Asignación | Días de Vencimiento en el sistema |
|------------------------|---|-------------------|-----------------------------------|
| 917 | 1 | 2021: 917 | Entre 1 y 231 días |

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

Para el periodo objeto del análisis, el **73,97%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de San Cristóbal, Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Santa Fe, Alcaldía Local de Fontibón, Alcaldía Local de Teusaquillo, Dependencias Nivel Central y Alcaldía Local de Tunjuelito como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARIA DE GOBIERNO | 918 | 100% |
|---------------------------------|-----|--------|
| ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL | 149 | 16,23% |
| ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY | 137 | 14,92% |
| ALCALDIA LOCAL DE SUBA | 106 | 11,55% |
| ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE | 73 | 7,95% |
| ALCALDIA LOCAL DE FONTIBON | 59 | 6,43% |
| ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO | 57 | 6,21% |
| DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL | 55 | 5,99% |

| | | |
|-------------------------------------|----|-------|
| ALCALDIA LOCAL DE TUNJUELITO | 43 | 4,68% |
| ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE | 40 | 4,36% |
| ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES | 33 | 3,59% |
| ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA | 24 | 2,61% |
| ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR | 24 | 2,61% |
| ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA | 21 | 2,29% |
| ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO | 20 | 2,18% |
| ALCALDIA LOCAL DE USAQUEN | 19 | 2,07% |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 11 | 1,20% |
| ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS | 11 | 1,20% |
| ALCALDIA LOCAL DE BOSA | 11 | 1,20% |
| ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA | 9 | 0,98% |
| ALCALDIA LOCAL DE ANTONIO NARINO | 7 | 0,76% |
| ALCALDIA LOCAL DE USME | 7 | 0,76% |
| OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 2 | 0,22% |

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 35 de la Ley 734 de 2002²**.

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 enero de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de enero 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 **68%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **28%** y **OPORTUNIDAD** con un **22%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2022 la entidad sigue presentando un nivel bajo de cumplimiento en los criterios de manejo del sistema y oportunidad, se recomienda

² **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

continuar con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% 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 ENERO DE 2022

Para el mes de enero de 2022, la entidad presenta 917 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que mes a mes la entidad ha ido disminuyendo la cantidad de peticiones vencidas en el sistema. No obstante, es importante tener en cuenta que, si bien destacamos la gestión realizada por la entidad, la Secretaría Distrital de Gobierno ha emitido respuestas extemporáneas en el sistema, por lo cual, se recomienda continuar con el desarrollo de las mesas de trabajo conjunto entre la Secretaría Distrital de Gobierno, la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a fin de alcanzar la meta de cero (0) peticiones vencidas por parte de esta entidad.

En la última mesa realizada el día 28 de enero de 2022, se establecieron los siguientes compromisos cuyos resultados se presentarán en el informe correspondiente al mes de febrero de 2022:

Compromiso 1: Se remitirá el enlace web del plan de capacitación funcional de Bogotá Te Escucha a fin de que la Secretaría Distrital de Gobierno socialice el mismo al interior de la Dirección de Gestión Policiva para que puedan participar en las capacitaciones funcionales a realizar en la vigencia 2022.

Compromiso 2: Se solicitará información al ingeniero del equipo funcional sobre la mesa de trámites, sub-trámites, categorías y sub-categorías que se desarrollarían con la Secretaría Distrital de Gobierno.

Compromiso 3: Se coordinará con la Veeduría Distrital la continuación de los nodos a fin de facilitar el tema de definición de competencias con la Secretaría Distrital de Gobierno.

Compromiso 4: Se continuará cerrando las peticiones vencidas en el Sistema para la Gestión Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno.

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

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."

Sobre este aspecto, por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de manera respetuosa reiteramos que por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno se debe buscar estrategias para evitar el vencimiento de las peticiones que ingresan continuamente y trabajar así en dos frentes, tanto en el cierre de peticiones vencidas como en evitar el vencimiento de las peticiones que ingresan diariamente.

Compromiso 5: Se continuará con las mesas de trabajo el tercer jueves de cada mes, siendo el jueves 17 de febrero de 2022 a las 11 de la mañana, la próxima mesa de trabajo.

4. Visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.

En el marco del diseño e implementación del modelo de seguimiento y medición a los servicios prestados a la ciudadanía en el Distrito Capital de acuerdo con las competencias de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio⁴, se determinó la necesidad de realizar una prueba piloto para revisar todos los aspectos metodológicos planteados en la fase de diseño del modelo de seguimiento y medición y así, analizar la practicidad, funcionalidad y objetividad de este al momento de aplicarlo a las entidades y organismos distritales. Es así que, para continuar con la fase de implementación, en el mes de enero de 2022 se llevó a cabo la prueba piloto del modelo de seguimiento y medición en la Secretaría Distrital de Gobierno, para medir los servicios prestados a la ciudadanía.

En este sentido, el monitoreo de prueba piloto se llevó a cabo en la sede de nivel central, además se seleccionaron dos unidades operativas, que fueron la Alcaldía Local de Santa Fe y un punto de atención en el SUPERCADÉ CAD. Frente al particular, agradecemos la disposición por parte de la entidad para el desarrollo del ejercicio de pilotaje del nuevo modelo de seguimiento y medición diseñado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Con posterioridad, esta Dirección socializará en una mesa de trabajo conjunto con la Secretaría Distrital de Gobierno los resultados evidenciados en la aplicación del piloto del modelo de seguimiento y medición.

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,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

⁴ **Decreto 140 de 2021. Artículo 29. Numeral 3.** "Diseñar e implementar un modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que permita hacer acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales".



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-5711** Anexos: **0**

Fecha: **25/02/2022 06:18:20 PM**

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 9 de 9

Documento Electrónico: 2c0ee501-5ef7-47fe-8c11-13819b71502a

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