



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 28 DE FEBRERO 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).

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

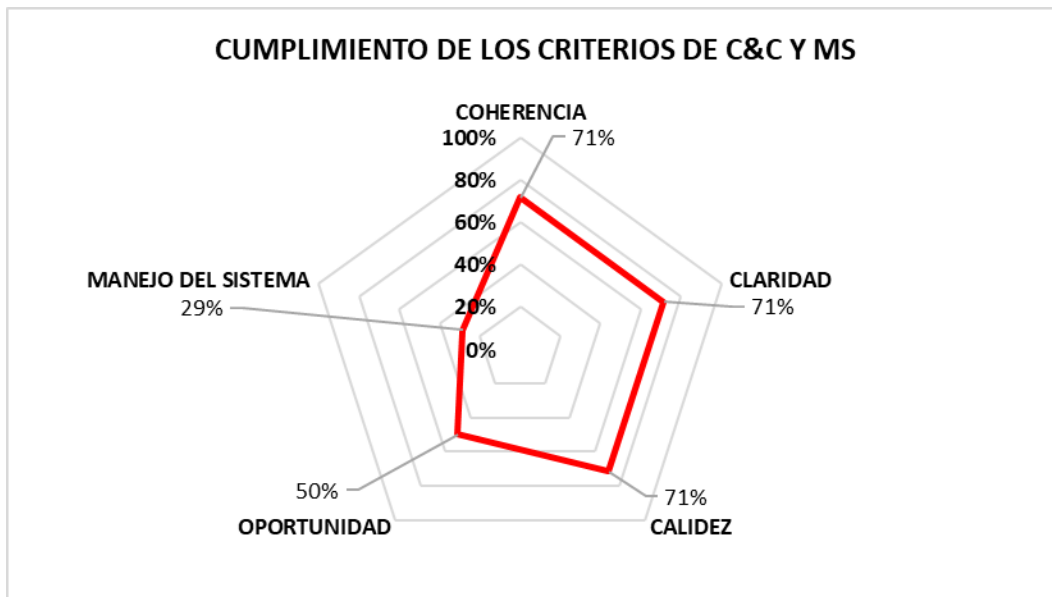
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.290** requerimientos cerrados en el mes de febrero de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **14** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Del total de requerimientos analizados, **07** es decir el **50%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **10 (71%)** 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	
4657	14	10	4	10	4	10	4	7	7	10
		71%	29%	71%	29%	71%	29%	50%	50%	71%



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

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
2774492020	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
2830652020	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexa la petición ciudadana
3422422020	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
858302019	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	La petición ingresa por canal escrito y se le da respuesta por canal que no es idóneo
2758112020	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
1881692020	ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación". Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1109762020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2186592020	ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3624722020	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
986782020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	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.

- El requerimiento No. **2774492020** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana, por lo tanto, se recomienda que antes de anexar la solución definitiva en el sistema, se verifique que la misma sea la correcta, 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.
- El requerimiento No. **2830652020** 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, es necesario que esta se encuentre en el

aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.

- El requerimiento No. **3422422020** 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. **858302019** no cumple con ningún criterio 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 e-mail, por lo tanto, el peticionario no recibe la respuesta dada a su petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **21%** 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. **2758112020, 1881692020, 1109762020, 2186592020, 3624722020 y 986782020** 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.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **1881692020** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con los suficientes datos para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.

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 28 de febrero de 2021 de la Secretaría

Distrital de Gobierno es de **29%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **41%**, 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 28 de febrero de 2021, presenta **21.415** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia 171 pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **01** corresponde a la vigencia de 2017, **1.852** a la vigencia 2018, **2.618** a la vigencia 2019, **16.299** a la vigencia 2020 y **645** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21<sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (febrero de 2021), el **63,01%** de las peticiones vencidas se concentran en Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de Usaquén, Alcaldía Local de Suba y Alcaldía Local de Kennedy, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	4.351	20,16%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUEN	3.421	15,85%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	3.298	15,28%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	2.532	11,73%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	1.670	7,74%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBON	1.376	6,37%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	1.235	5,72%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	656	3,04%
ALCALDIA LOCAL DE USME	553	2,56%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	528	2,45%
ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO	436	2,02%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	405	1,88%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	388	1,80%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	202	0,94%
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA	161	0,75%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	114	0,53%
ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	92	0,43%
ALCALDÍA LOCAL DE LOS MÁRTIRES	70	0,32%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	50	0,23%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	38	0,18%
ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ	10	0,05%

Nota: Ciento setenta y uno (171) peticiones están pendientes en más de una dependencia.

<sup>1</sup> 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 remitisorio 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"*



De acuerdo con el seguimiento realizado durante lo corrido del 2021 la Secretaría de Gobierno ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **20.770** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 28 de febrero acumulan entre **05** y hasta **774** días de vencimiento y de las **645** peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **19** 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](mailto: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.

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE**  
**DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

C.C. N/A

Anexo: Ochocientos sesenta y cuatro (864) 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](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL