

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

**ANA MARÍA ARISTIZÁBAL OSORIO**

Subsecretaria 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 FEBRERO 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 28 de febrero 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 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.

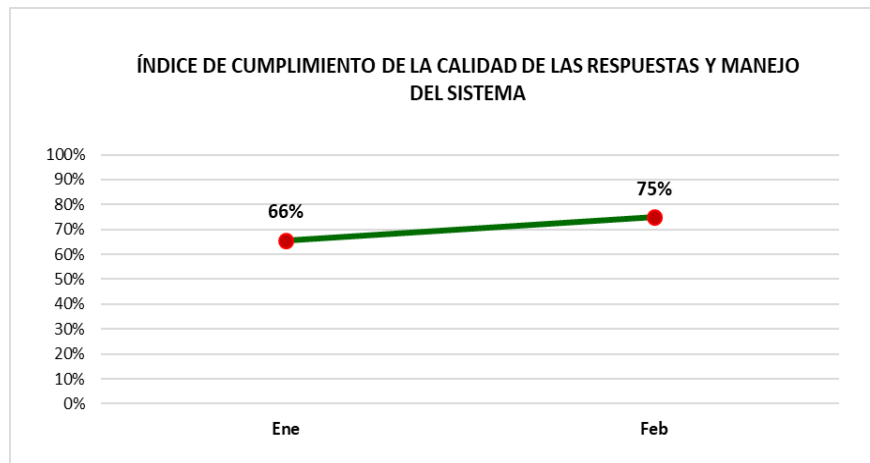
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**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 febrero 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 febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	8 (25%)	75%	70%



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
32	32	0	32	0	32	0	29	3	25	7
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	91%	9%	78%	22%

### 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.

**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
158832022	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	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.
206062022	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	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.
129142022	ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	SI	SI	SI	NO	SI	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.
386052022	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	SI	SI	SI	SI	NO	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.
3721512021	ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	SI	SI	SI	SI	NO	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.
3732622021	ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	SI	SI	SI	SI	NO	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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4177502021	ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	SI	SI	SI	SI	NO	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.
285622022	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	SI	SI	SI	SI	NO	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.

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 febrero de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
<b>767</b>	<b>0</b>	<b>2021: 624</b> <b>2022:143</b>	Entre 1 y 246 días

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

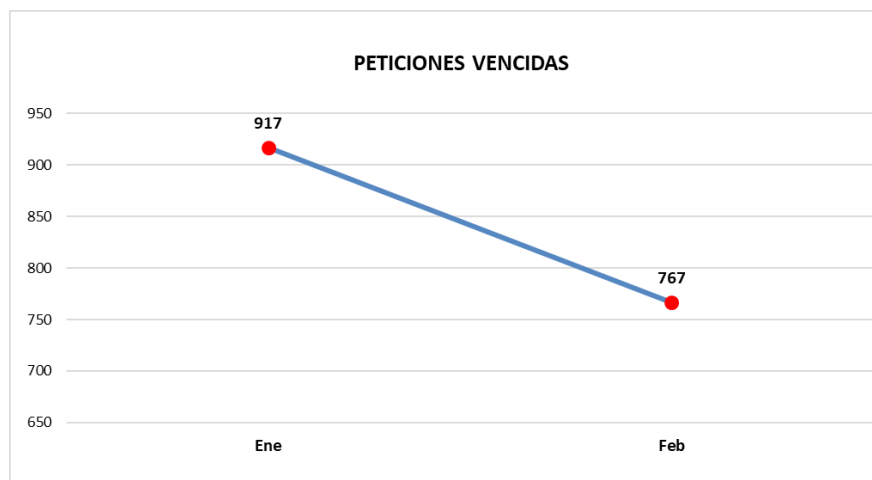
Para el periodo objeto del análisis, el **73,40%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Santafé, Alcaldía Local de Kennedy, Dependencias de Nivel Central, Alcaldía Local de Teusaquillo, Alcaldía Local de San Cristóbal, Alcaldía Local de Tunjuelito, Alcaldía Local de Rafael Uribe, Alcaldía local de Fontibón y Alcaldía Local de Ciudad Bolívar como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARIA DE GOBIERNO	767	100%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	96	12,52%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FÉ	65	8,47%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	62	8,08%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	56	7,30%

ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	53	6,91%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	53	6,91%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	52	6,78%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	45	5,87%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	41	5,35%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	40	5,22%
ALCALDÍA LOCAL DE MÁRTIRES	39	5,08%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANÍA	38	4,95%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	35	4,56%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	27	3,52%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	13	1,69%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	13	1,69%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	7	0,91%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	7	0,91%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7	0,91%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	7	0,91%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	5	0,65%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	5	0,65%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	1	0,13%

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 febrero), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a febrero de 2022 de **150** 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 35 de la Ley 734 de 2002<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 febrero de 2022:**

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

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de febrero 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 **75%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **22%** y **OPORTUNIDAD** con un **9%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de febrero 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 FEBRERO DE 2022**

Para el mes de febrero de 2022, la entidad presenta 767 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 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

<sup>2</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 reternerlas 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.”

sistema, por lo cual, se recomienda tomar 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.

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento a los compromisos acordados en la mesa de trabajo del día 28 de enero 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.

**Seguimiento:** En relación con este compromiso, mediante correo electrónico del día 8 de febrero de 2022 el servidor Juan Sebastián Jiménez remitió el plan de capacitación funcional de Bogotá Te Escucha, con el fin de que la Secretaría Distrital de Gobierno lo socialice al interior de la Dirección de Gestión Policiva.

**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.

**Seguimiento:** Se remitió correo electrónico dirigido al ingeniero Danny Agudelo con el fin de solicitar información al respecto. Se obtuvo respuesta al respecto el día 17 de febrero de 2022 y fue remitida a la Secretaría Distrital de Gobierno el día 22 de febrero de 2022.

**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.

**Seguimiento:** Según información suministrada por ambas entidades, la Secretaría Distrital de Gobierno y la Veeduría Distrital continuarán coordinando la gestión orientada a los nodos.

**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.

**Seguimiento:** 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.

Ahora bien, en la última mesa realizada el día 17 de febrero de 2022, se estableció el siguiente compromiso cuyo resultado del seguimiento se presentará en el informe del mes marzo de 2022:





**Compromiso: 1:** Se solicitará información al equipo funcional sobre la activación de las mesas de categorías, temas y subtemas en Bogotá Te Escucha.

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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO