

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: cristian.naranjo@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 JULIO DE 2021.

Referenciado:

Respetada Doctora:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

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 pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento a las acciones de mejora implementadas por 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 Indicador de Cumplimiento:

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema 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.

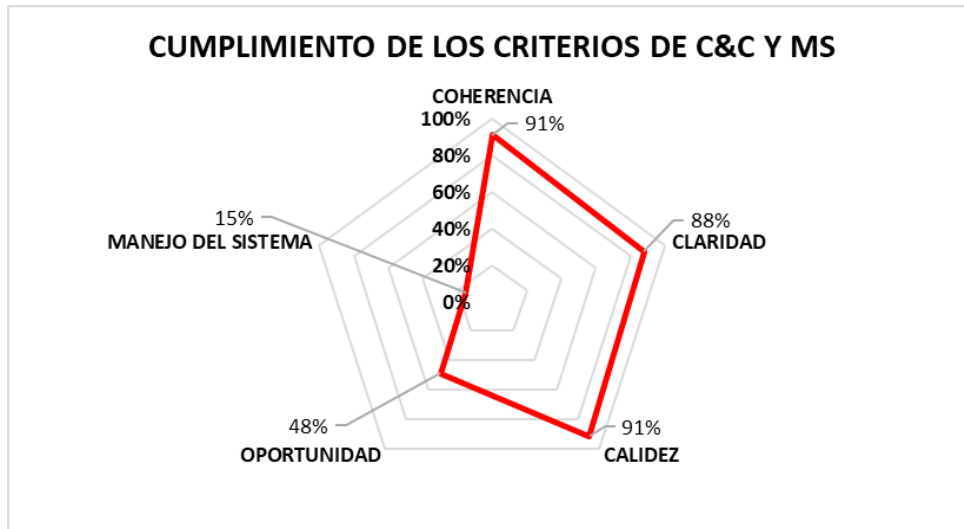
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **33** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Del total de respuestas analizadas, **28 (85%)** presentan observaciones, por lo tanto, 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 julio de 2021 de la Secretaría Distrital de Gobierno es del **15%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **29%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **28** respuestas que presentan observaciones, **18** es decir el **55%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **28 (85%)** respuestas 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 de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
33	30	3	29	4	30	3	16	17	18	28
	91%	9%	88%	12%	91%	9%	48%	52%	55%	85%



Fuente: Análisis de Calidad, calidez y oportunidad de respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadana

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1910772021	ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1960372021	ALCALDÍA LOCAL DE USME	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
3481022020	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
1992942021	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
3641342020 1395452021	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
2783222020 491592021 712872020	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
93672020 3003582020	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
1670912019 3157552020	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1760912020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3101492020	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
3046182020	ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1115952020	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2185652020	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente Se carga la respuesta incompleta
1788362020 1613532021	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2237312019 2161492020	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
956722021	ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1456142021	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
175122021	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1708652021	ALCALDÍA LOCAL DE USME	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
2064492021	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
926982021	ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente Se carga la respuesta incompleta

En el anterior 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. *(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. **1910772021** no cumple con ningún criterio, puesto que es una comunicación entre entidades y estas no se deben 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 **1960372021** 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.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **348102020** se considera que no cumple con los criterios de calidad y calidez, toda vez que se da cierre definitivo en el sistema y en la respuesta al ciudadano le solicitan datos e información que él anteriormente había remitido en su requerimiento. Además, se evidenció que no se emitió respuesta de fondo al requerimiento ciudadano contrariando lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- La respuesta al requerimiento No. **1992942921** no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema “Solicitud por

Ampliación”, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **3641342020 y 1395452021** no cumplen 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, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.
- En relación con los requerimientos **3641342020, 1395452021 y 2064492021** es pertinente recordar que cuando 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 - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.
- La respuesta a los requerimientos No. **2185652020 y 926982021** fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **36,3%** 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 Nros. **2783222020, 491592021, 712872020, 93672020, 3003582020, 1670912019, 3157552020, 1760912020, 3101492020, 3046182020, 1115952020, 2185652020, 1788362020, 1613532021, 2237312019, 2161492020, 956722021, 1456142021, 175122021, 1708652021 y 926982021** 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 reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio 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 al 31 de julio de 2021, presenta **8538** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia **118** pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **854** corresponden a la vigencia de 2018, **608** a la vigencia 2019, **4540** a la vigencia 2020 y **2536** a la vigencia 2021. 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 (julio de 2021), el **73,06%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Suba, Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Fontibón y Alcaldía Local de Usaquén, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	1.721	19,88%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	1.540	17,79%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	1.191	13,76%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	1.039	12,00%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	833	9,62%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	830	9,59%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	287	3,32%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	220	2,54%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	174	2,01%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	156	1,80%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	154	1,78%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	128	1,48%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	96	1,11%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	94	1,09%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	65	0,75%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	30	0,35%
ALCALDÍA LOCAL DE MÁRTIRES	26	0,30%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	25	0,29%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	20	0,23%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	13	0,15%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8	0,09%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	6	0,07%

Nota: Ciento dieciocho (118) peticiones están pendientes en más de una dependencia.

¹ 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"

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Secretaría Distrital de Gobierno ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **6.002** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 31 de julio acumulan entre **107** y hasta **822** días de vencimiento y de las **2536** peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **121** días de vencimiento.

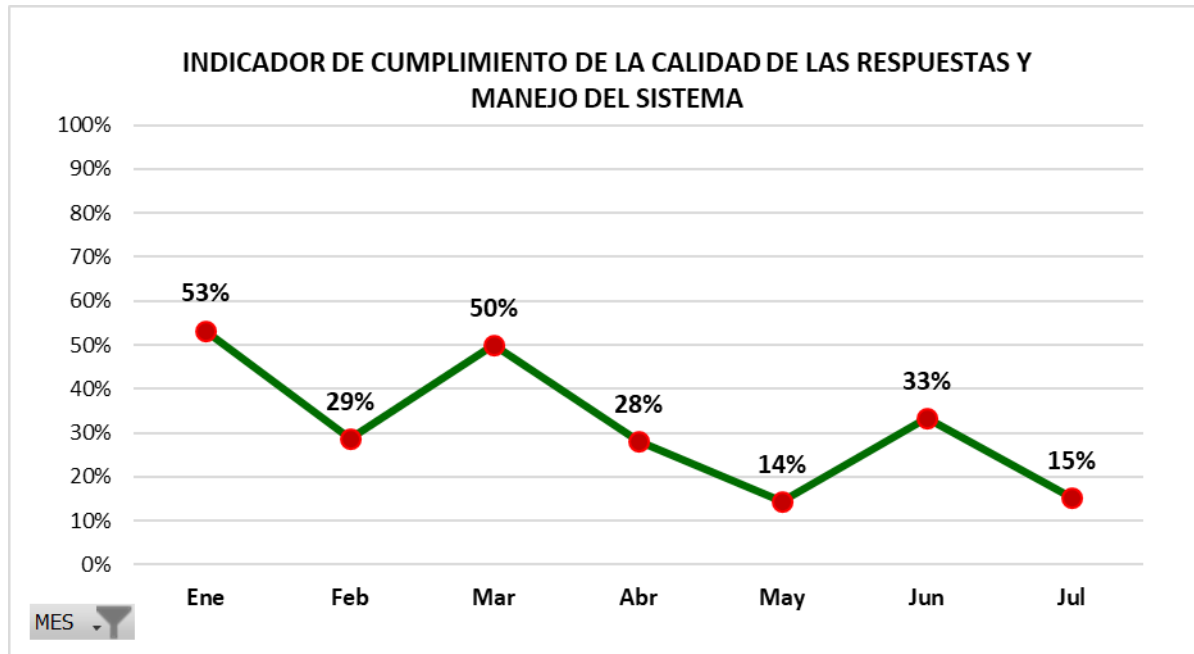
Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta 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 – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

3. Seguimiento al Índice de Cumplimiento de Calidad y Oportunidad de las Respuestas:

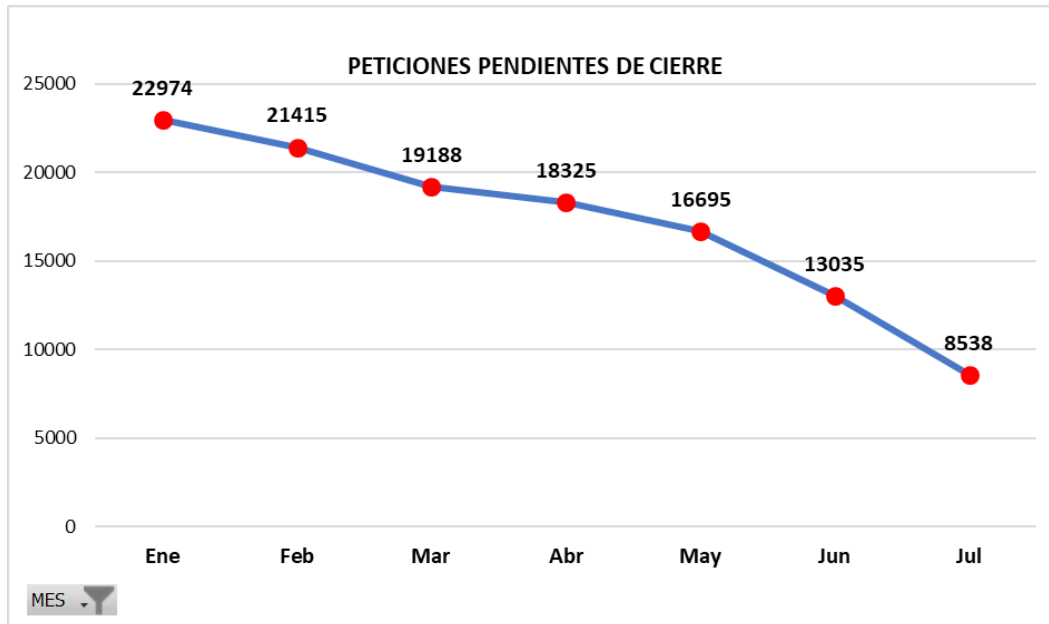
La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado dos mesas de trabajo con la Entidad, la primera se llevó a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021, en la segunda mesa realizada en el segundo trimestre se realizó seguimiento a las observaciones encontradas en las evaluaciones mensuales y a las peticiones pendientes de cierre presentadas por la Entidad.

A continuación, se muestra el comportamiento del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, mes a mes en lo corrido de 2021 que ha presentado la Secretaría Distrital de Gobierno, en el cual se evidencia que en el mes de mayo se obtuvo (14%) el porcentaje de cumplimiento más bajo y en enero (53%) el porcentaje más alto.



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado la Secretaría Distrital de Gobierno, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia una tendencia constante con una variación respecto al mes inmediatamente anterior del **-34,5%** de peticiones pendientes de trámite.



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

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO