



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 30 DE JUNIO 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, viene desarrollando un protocolo para 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 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 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 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.

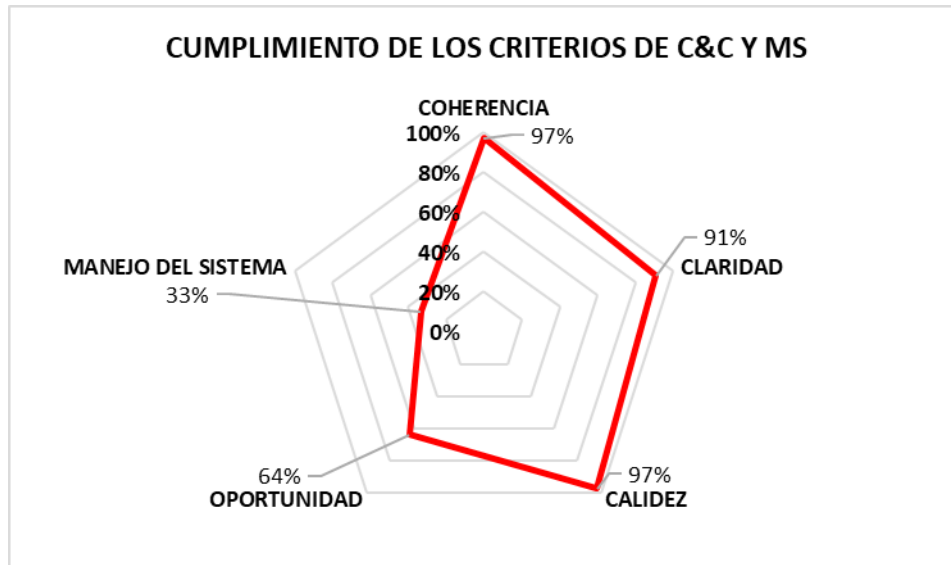
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, 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, **22 (67%)** 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 30 de junio de 2021 de la Secretaría Distrital de Gobierno es del **33%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **32%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **22** respuestas que presentan observaciones, **13** es decir el **39%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **22 (67%)** 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 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	
6103	33	32	1	30	3	32	1	21	12	22
		97%	3%	91%	9%	97%	3%	64%	36%	67%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
3012982020	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anejar la respuesta
1701262020	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
1351222021	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"
1570112021	ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	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
1630582020 1812872020 1175352020 1052172020	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

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1250242021 2109062020	ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2800092020	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1278912018	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
765272020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3247552020 2875162020 125532021 3427922020 3290972020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
713242021	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
940932020	ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1080082021	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2511842020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por cierre definitivo Se carga la respuesta incompleta

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 **3012982020** 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.

- Según el análisis realizado a los requerimientos Nos. **1701262020** y **1351222021** se considera que las respuestas emitidas no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dichas peticiones. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento **1701262020** no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue dada fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- La respuesta a los requerimientos No. **1701262020** y **1351222021** no cumplen 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 en el requerimiento **1570112021** no se cumple con el criterio de oportunidad, puesto que se realiza el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos 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 remisorio al peticionario.
- En relación con el requerimiento **1570112021**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recibe, 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.
- Respecto al requerimiento número **2511842020**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber realizado el cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo, esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.
- La respuesta al requerimiento No. **2511842020** falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta, 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 **27,2%** 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. **1701262020, 1630582020, 1812872020, 1175352020, 1052172020, 1250242021, 2109062020, 2800092020, 1278912018, 765272020, 3247552020, 2875162020, 125532021, 3427922020, 3290972020, 713242021, 940932020, 1080082021 y 2511842020** 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 reportará 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 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 30 de junio de 2021, presenta **13.035** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia **132** pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **1.240** corresponden a la vigencia de 2018, **1.561** a la vigencia 2019, **6.742** a la vigencia 2020 y **3.492** 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 (junio de 2021), el **65,72%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Usaquén, Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de Suba y Alcaldía Local de Kennedy, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	100%
---	-------------

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 remisorio 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"

ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	2.493	18,93%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	2.407	18,28%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	2.273	17,26%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	1.480	11,24%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	1.114	8,46%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	1.077	8,18%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	508	3,86%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	313	2,38%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	311	2,36%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	201	1,53%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	192	1,46%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	188	1,43%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	163	1,24%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	106	0,81%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	92	0,70%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	80	0,61%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	69	0,52%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	30	0,23%
ALCALDÍA LOCAL DE MARTÍRES	26	0,20%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	26	0,20%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	13	0,10%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5	0,04%

Nota: Ciento treinta y dos (132) peticiones están pendientes en más de una dependencia.

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Secretaría Distrital de Gobierno ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **9.543** peticiones que corresponden a vigen-
cias anteriores las cuales al 30 de junio acumulan entre **87** y hasta **802** días de vencimiento y de las
3492 peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **101** 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”.



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.

Atentamente,

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