



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

ANA MARÍA ARISTIZÁBAL OSORIO
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG
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 MARZO DE 2021.
Referenciado:

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).

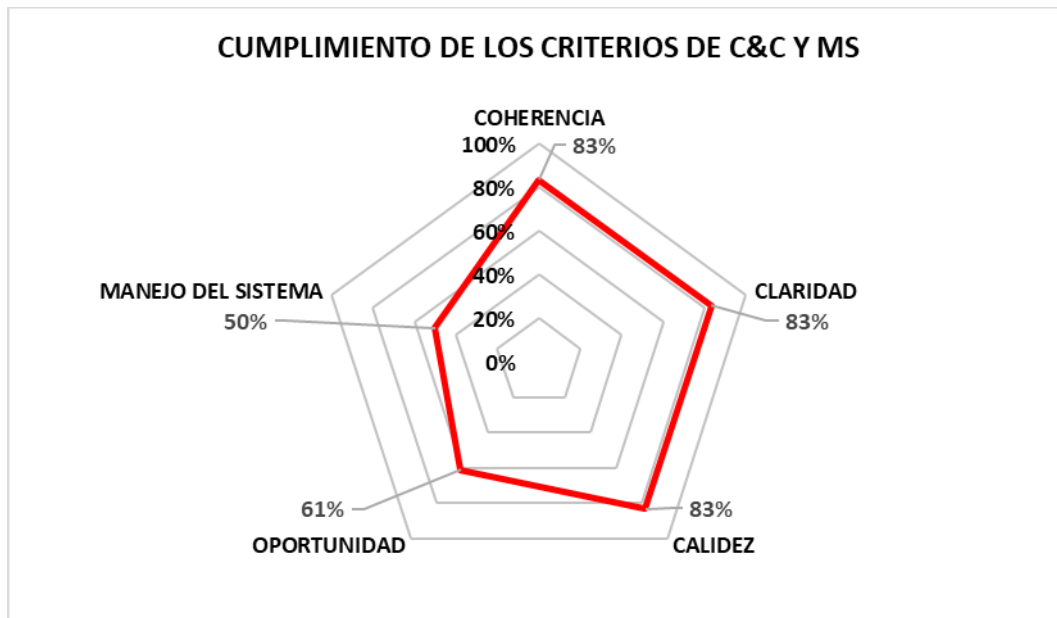
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.430** requerimientos cerrados en el mes de marzo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **18** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Del total de requerimientos analizados, **07** es decir el **39%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **09 (50%)** 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	
5821	18	15	3	15	3	15	3	11	7	9
		83%	17%	83%	17%	83%	17%	61%	39%	50%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
362812020	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana
387412020	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Anexan archivo de petición o respuesta que no se puede leer
249632021	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
779672020	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
2487602020	ALCALDÍA LOCAL DE USME	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
832122019	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
2897492020	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
968372019	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2664902020	ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	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. **362812020** no cumple con ningún criterio puesto que es una solicitud interna de la entidad y estas no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía frente a la Administración Distrital, adicionalmente el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones: “5. Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: las peticiones realiza-

das por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, NO deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.” Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Aplicativo.

- El requerimiento No. **387412020** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que el documento adjunto de petición no se puede leer, se considera que no cumple con ninguno de los criterios ya que el ciudadano no tendrá una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el aplicativo.
- El requerimiento No. **249632021** 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.
- En relación con el requerimiento No. **779672020**, 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.
- En relación con los requerimientos Nos. **779672020, 2487602020, 832122019, 2897492020, 968372019 y 2664902020** 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **22%** 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 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 31 de marzo de 2021 de la Secretaría Distrital de Gobierno es de **50%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **45%**, 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 31 de marzo de 2021, presenta **19.188** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia 159 pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **01** corresponde a la vigencia de 2017, **1.659** a la vigencia 2018, **2.209** a la vigencia 2019, **12.899** a la vigencia 2020 y **2420** 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 (marzo de 2021), el **67,65%** de las peticiones vencidas se concentran en Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Usaquén y Alcaldía Local de Kennedy, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	4.601	23,78%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	3.257	16,83%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	3.111	16,08%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	2.119	10,95%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	1.251	6,47%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	1.084	5,60%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	1.024	5,29%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	459	2,37%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	402	2,08%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	389	2,01%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	365	1,89%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	349	1,80%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	316	1,63%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	159	0,82%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	116	0,60%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	112	0,58%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	100	0,52%

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"

ALCALDÍA LOCAL DE LOS MÁRTIRES	45	0,23%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	39	0,20%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	34	0,18%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	13	0,07%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	0,01%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,01%

Nota: Ciento cincuenta y nueve (159) peticiones están pendientes en más de una dependencia.

De acuerdo con el seguimiento realizado durante lo corrido del 2021 la Secretaría de Gobierno ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **16.768** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 31 de marzo acumulan entre **27** y hasta **796** días de vencimiento y de las **2420** peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **41** 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 escribimos 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,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE