

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: 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 MARZO 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 31 de marzo 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 sistema¹, el cual se efectúa a

¹ **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.

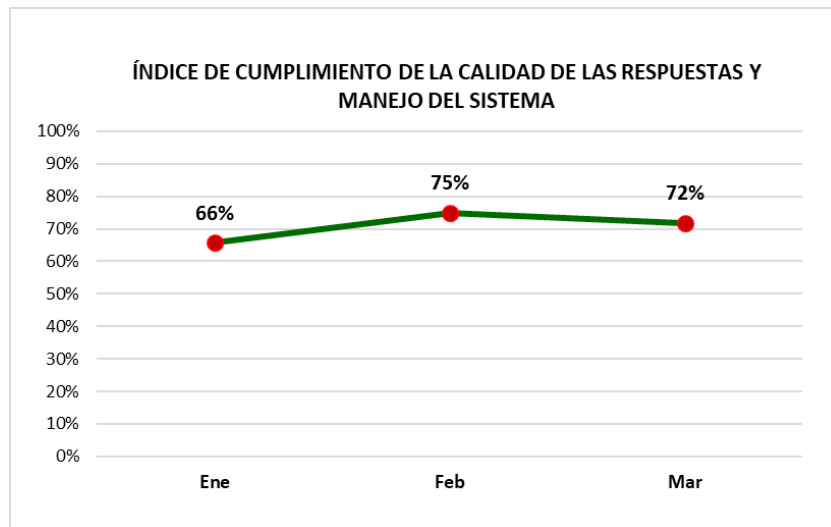
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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 marzo 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 marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	9 (28%)	72%	71%



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	30	2	27	5	30	2	25	7	25	7
	94%	6%	84%	16%	94%	6%	78%	22%	78%	22%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
618312022	ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018.
327202022	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una comunicación entre entidades y no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
717192022	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la respuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. 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.
845602022	ALCALDÍA LOCAL DE USME	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la respuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. 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.
646662022	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
584872022	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
4126292021	ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. 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.
3693802021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. 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.
335032022	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	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.

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 marzo de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
531	0	2021: 127 2022:404	Entre 1 y 251 días

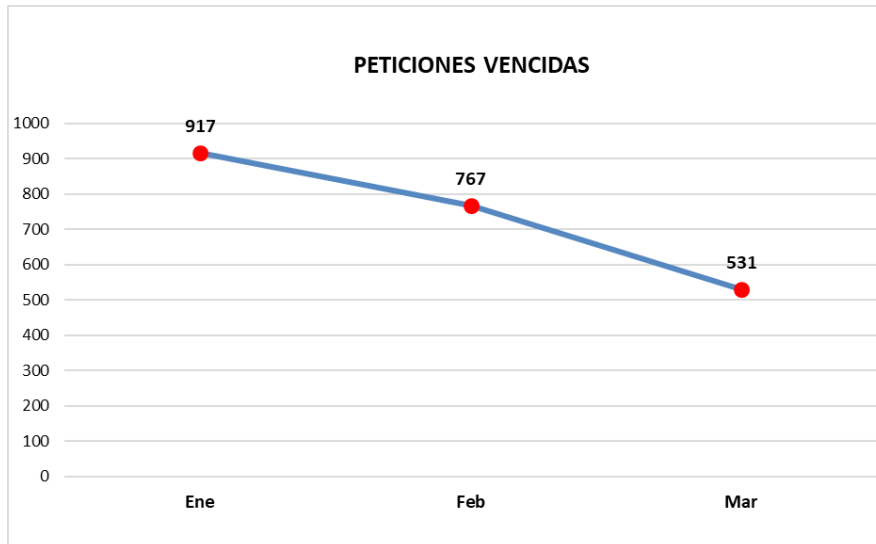
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **60,30%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Kennedy, Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de San Cristóbal, Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Rafael Uribe, Alcaldía Local de Tunjuelito, Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE GOBIERNO	531	100%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	64	12,1%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	64	12,1%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	48	9,0%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	40	7,5%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	38	7,2%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	34	6,4%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	32	6,0%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANÍA	31	5,8%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	28	5,3%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	25	4,7%
ALCALDÍA LOCAL DE MARTÍRES	24	4,5%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	20	3,8%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	20	3,8%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	18	3,4%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	15	2,8%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FÉ	9	1,7%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	5	0,9%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	4	0,8%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	4	0,8%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	0,6%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	2	0,4%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	2	0,4%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	1	0,2%

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 marzo), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de febrero a marzo de 2022 de **236** 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 39 de la Ley 1952 de 2019²**.

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 marzo de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MARZO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de marzo 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 **72%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **22%** y **OPORTUNIDAD** con un **22%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de marzo 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

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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.”

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 MARZO DE 2022

Para el mes de marzo de 2022, la entidad presenta 531 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³, 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 sistema, por lo cual, se recomienda continuar tomando 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 17 de febrero 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.

Seguimiento: En relación con este compromiso, según información suministrada por la Secretaría Distrital de Gobierno se llevó a cabo la mesa de trabajo y se activaron las 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

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

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."



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-13103** Anexos: **1**

Fecha: **27/04/2022 03:13:33 PM**

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: a4fc7b33-8d67-490c-a30d-31b36884bf14

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

4233100-FT-012 Versión 05