



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](mailto: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 MAYO 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.

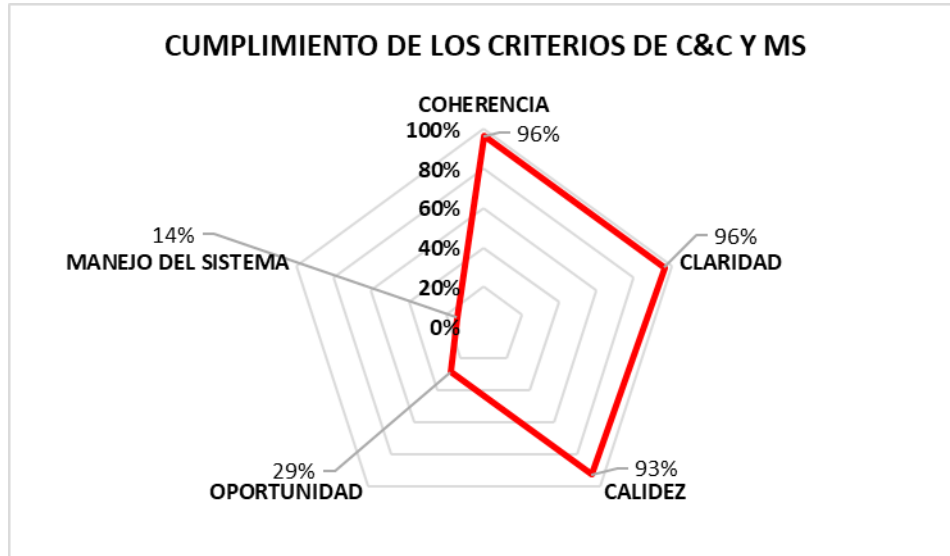
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **28** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Del total de respuestas analizadas, **24 (86%)** 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 mayo de 2021 de la Secretaría Distrital de Gobierno es del **14%** 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 **24** respuestas que presentan observaciones, **20** es decir el **71%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **24 (86%)** 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	
4688	28	27	1	27	1	26	2	8	20	24
		96%	4%	96%	4%	93%	7%	29%	71%	86%



**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
3346772020	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
206232020	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	SI	SI	No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3100182020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3084342020 2506412019 1917622020 2459582020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1212182020 1865732019 481132020	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

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
2525342018 1483302019 1138762019	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
2430322020 3429222020	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
72702021 3052262018	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
103382021	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
25842021	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
2860172018	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
849392021	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
813022021	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1854432020	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
243382020	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	SI	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 **3346772020** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.

- En la respuesta emitida a la petición **206232020**, se evidencia que no utilizan ningún saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de calidez.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento **3100182020** 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **64%** 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. **206232020, 3100182020, 3084342020, 2506412019, 1917622020, 2459582020, 1212182020, 1865732019, 481132020, 2525342018, 1483302019, 1138762019, 2430322020, 3429222020, 72702021, 3052262018, 103382021, 25842021, 2860172018, 849392021, 813022021 y 1854432020** 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.
- La respuesta al requerimiento No. **243382020** 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.

## **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 31 de mayo de 2021, presenta **16.695** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia **139** pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **1.419** corresponden a la vigencia de 2018, **1.739** a la vigencia 2019, **9.409** a la vigencia 2020 y **4.128** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21<sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (mayo de 2021), el **66,92%** 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	4.032	23,95%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	2.828	16,80%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	2.712	16,11%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	1.694	10,06%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	1.122	6,67%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	1.090	6,47%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	943	5,60%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	354	2,10%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	311	1,85%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	306	1,82%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FÉ	295	1,75%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	234	1,39%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	199	1,18%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	196	1,16%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	182	1,08%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	108	0,64%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	97	0,58%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	37	0,22%
ALCALDÍA LOCAL DE MARTÍRES	36	0,21%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	36	0,21%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	13	0,08%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8	0,05%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	0,01%

Nota: Ciento treinta y nueve (139) 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 **12.567** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 31 de mayo acumulan entre **67** y hasta **782** días de vencimiento y de las **4128** peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **81** 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

<sup>1</sup> 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"

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](mailto: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**  
**DIRECCION DISTRICTAL 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