



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ANA MARÍA ARISTIZÁBAL OSORIO

Subsecretaría de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG

Calle 11 No. 8-17

Correo Electrónico: 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 MAYO DE 2022.

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 cuatro 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 mayo de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta corresponde a los resultados de los monitoreos realizados a las Alcaldías Locales durante la vigencia 2022.

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

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.

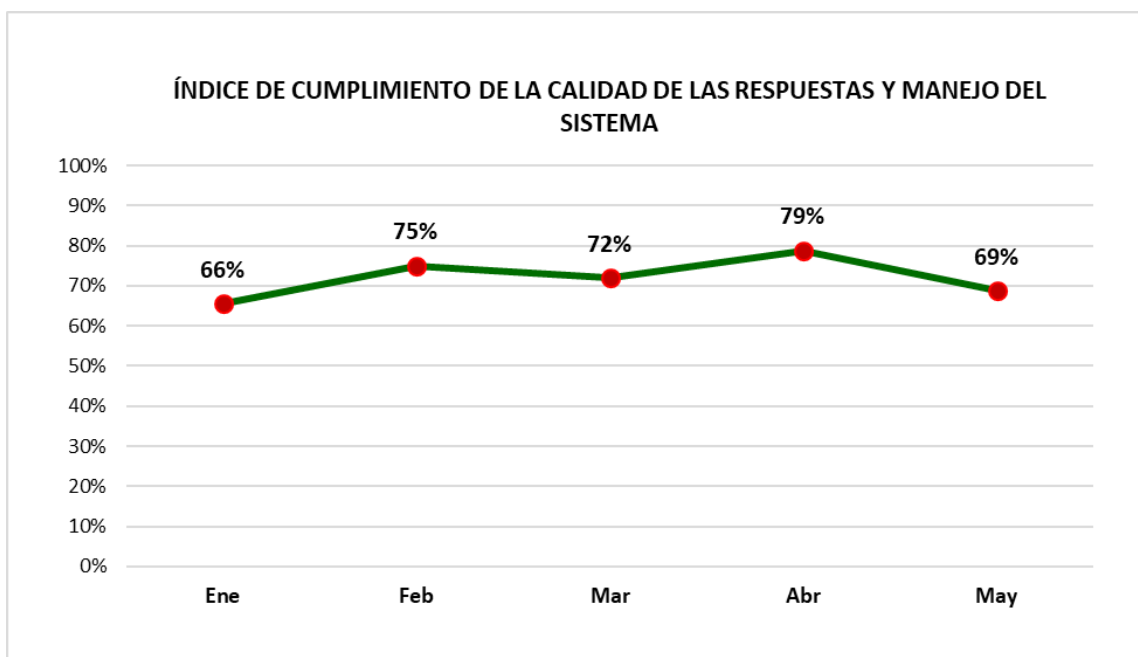
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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.

efectúa a 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 mayo 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 mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	10 (31%)	69%	72%



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	29	3	29	3	29	3	26	6	24	8
	91%	9%	91%	9%	91%	9%	81%	19%	75%	25%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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
862652022	ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no se puede leer.
1401442022	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
1424502022	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a 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 los establecido en el Acuerdo 731 de 2018.
941102022	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	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 la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema 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
1723732022	ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	Si	Si	Si	No	Si	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
1880402022	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	Si	Si	Si	No	Si	
1107202022	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	Si	Si	Si	Si	No	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al
1092882022	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	Si	Si	Si	Si	No	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1037582022	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	Si	Si	Si	Si	No	requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.
1911782022	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	Si	Si	Si	Si	No	

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 mayo de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
449	0	2021: 01 2022:448	Entre 1 y 121 días

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

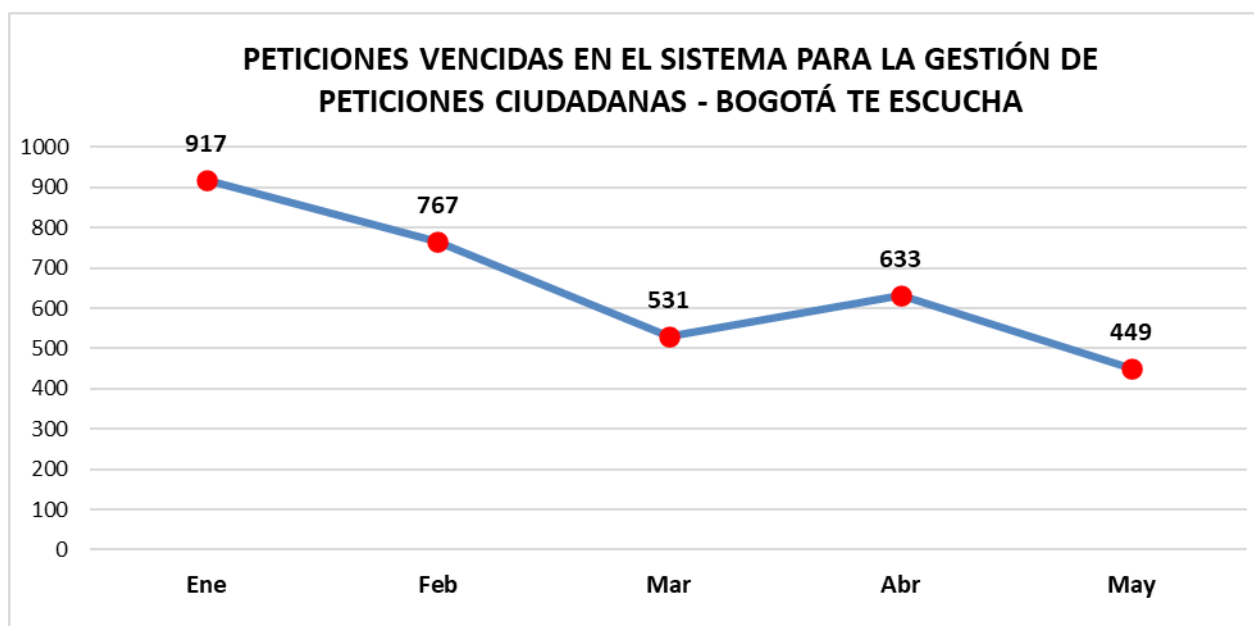
Para el periodo objeto del análisis, el **62,14%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Bosa, Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de Tunjuelito, Alcaldía Local de Kennedy y Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE GOBIERNO	449	100%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	106	23,61%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	63	14,03%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	39	8,69%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	38	8,46%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	33	7,35%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	26	5,79%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	22	4,90%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	21	4,68%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	19	4,23%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	12	2,67%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	11	2,45%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	10	2,23%

ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	9	2,00%
ALCALDÍA LOCAL DE MARTIRES	8	1,78%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7	1,56%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	6	1,34%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	6	1,34%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	5	1,11%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	0,89%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	2	0,45%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	1	0,22%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	1	0,22%

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 mayo), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de abril a mayo de 2022 de **184** 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 2019**².

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 mayo de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MAYO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de mayo 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 **69%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **25%** y **OPORTUNIDAD** con un **19%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de mayo de 2022 la entidad no ha alcanzado el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad evaluados, hemos evidenciado que las acciones preventivas y correctivas establecidas en el plan de mejora presentado por la entidad no ha tenido los efectos esperados para aumentar los niveles de cumplimiento, por lo cual, comedidamente nos permitimos solicitar la reformulación de acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas.

De otra parte, y teniendo en cuenta la información remitida por la UAESP mediante correo electrónico, realizado el análisis de la trazabilidad de la petición No. 2204042022, encontramos en la hoja de ruta que la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno el 08/06/2022 lleva a cabo el uso del evento del sistema Solucionado - Por respuesta definitiva – informando al peticionario la remisión de la solicitud a la Alcaldía Local de Engativá quienes darían trámite a través del procedimiento señalado en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

No obstante lo anterior, el día 09/06/2022 la Alcaldía Local de Engativá mediante oficio No. 20226020523791 realiza por escrito el traslado por competencia a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, refiriendo la petición No. 2204042022 de Bogotá Te Escucha, la cual ya se encontraba cerrada.

En ese sentido, es importante recordar que una vez recibida una petición en Bogotá te escucha, la entidad debe validar la competencia para atender la misma, en caso contrario se recomienda realizar el respectivo traslado a través del Sistema cuando aplique y no mediante oficio, como lo señala el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: “... *Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta*”

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.”

para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: "Funcionario sin competencia"..." (Subrayado fuera de texto).

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA MAYO DE 2022

Para el mes de mayo de 2022, la entidad presenta **449** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que en el último mes la entidad disminuyó la cantidad de peticiones vencidas 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.

Revisión compromisos de la última mesa de trabajo

Compromiso No. 1 La Dirección Distrital de Calidad del Servicio consultará y comunicará a la Secretaría Distrital de Gobierno los datos de contacto de la persona encargada de diseñar los lineamientos sobre discapacidad y lenguaje claro en la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano.

En relación con este compromiso, se dio por cumplido dado que el día 22 de abril de 2022 se remitieron los datos de la servidora pública encargada de estos temas.

Compromiso No. 2 Se llevará a cabo reunión conjunta el día 25 de abril de 2022 entre la Veeduría Distrital, la Secretaría Distrital de Gobierno y la Secretaría General a fin de tratar el tema de traslados realizados por las Alcaldías Locales a la luz de las observaciones recibidas por la Veeduría Distrital.

Frente a este punto, se dio por cumplido el compromiso.

4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.

Durante lo corrido de la vigencia 2022, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó una visita de monitoreo a la calidad del servicio prestado en el punto de atención al ciudadano de la

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 define 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 Local de San Cristóbal. Los resultados fueron socializados y oficializados según la siguiente información:

N°	Alcaldía Local	Radicado Salida	Fecha
1.	Alcaldía Local de San Cristóbal	2-2022-13328	28/04/2022

De acuerdo con los resultados del monitoreo a la calidad del servicio de la Alcaldía Local de San Cristóbal, acusamos recibido el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio No. 20224606469111 del 09 de junio de 2022, en donde la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno puso en conocimiento las acciones correctivas y preventivas implementadas para mejorar los aspectos del servicio observados.

Una vez analizado el mismo, estamos seguros que una vez llevadas a cabo la totalidad de acciones diseñadas, la entidad podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en la Alcaldía Local de San Cristóbal.

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.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO