



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 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 NOVIEMBRE DE 2021.

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

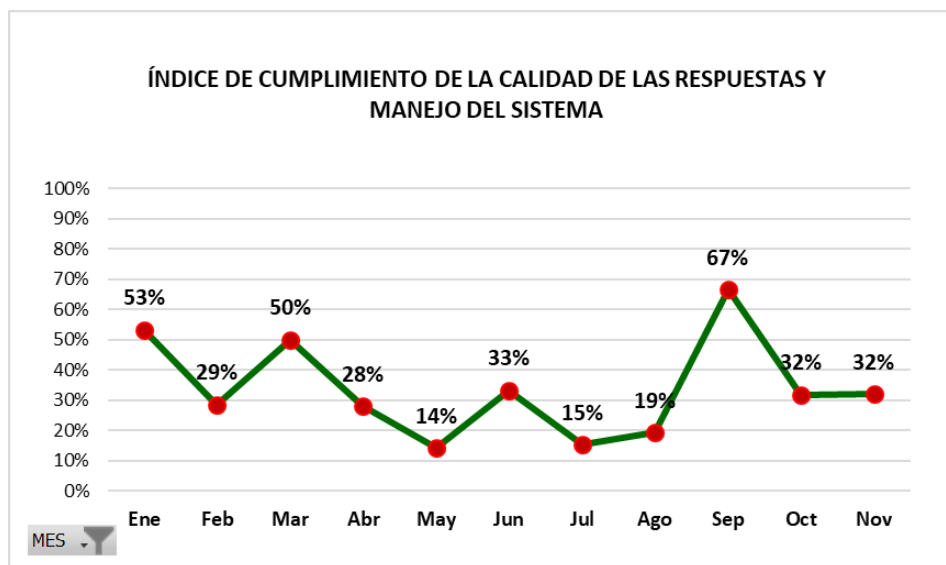
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de noviembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
25	17 (68%)	32%	33%



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:

² **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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	24	1	23	2	24	1	12	13	8	17
	96%	4%	92%	8%	96%	4%	48%	52%	32%	68%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro, se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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
3341472021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2779902021	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	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 realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. 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.
3127382020	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2947802021	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
2190882020	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
1554032021	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
2912302021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2360382020	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
2917632021	ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
2813332021	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
415162020	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
2343012021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan 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.
1637882021	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 criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan 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 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.
2502892021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	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.
2461442021	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1575382021	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	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.
175382020	ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	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 Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

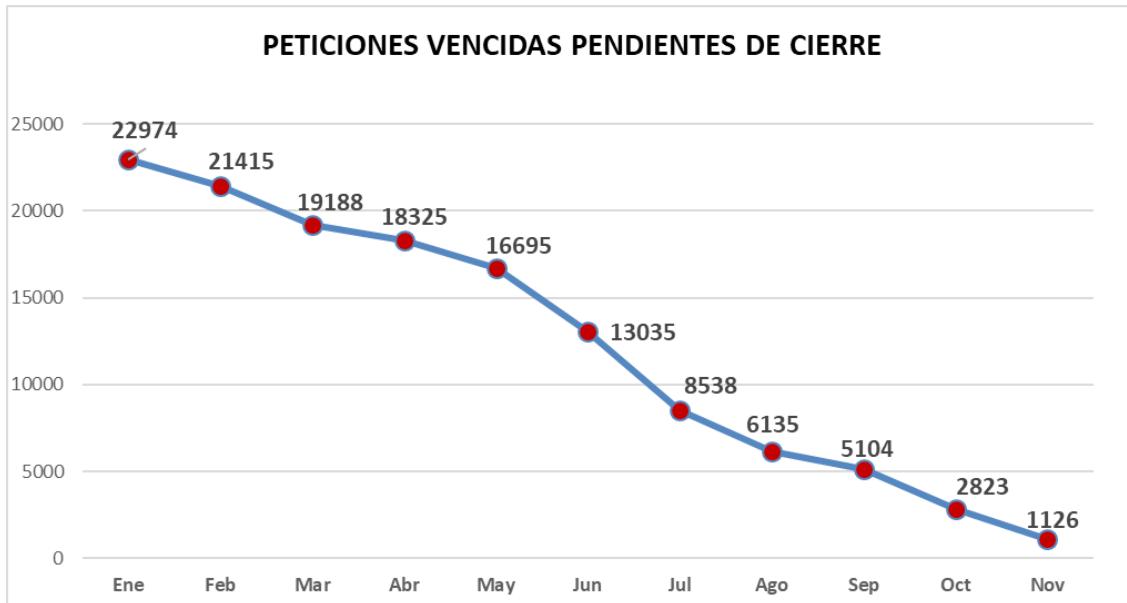
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
1126	0	2020:8	Entre 204 y 416 días
		2021: 1118	Entre 1 y 198 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **74%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de San Cristóbal, Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, Alcaldía Local de Fontibón y Alcaldía Local de Tunjuelito, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	231	20,5%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	165	14,7%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	150	13,3%

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	122	10,8%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	94	8,3%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	76	6,7%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	59	5,2%
DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	58	5,2%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	46	4,1%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	30	2,7%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	27	2,4%
ALCALDÍA LOCAL DE MARTÍRES	20	0,21%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	12	1,1%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	11	1,0%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	9	0,8%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	7	0,6%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	6	0,5%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	2	0,2%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,1%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a noviembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha del **95%** de peticiones vencidas pendientes de cierre.



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

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**³.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

CALIDAD Y OPORTUNIDAD

Frente a este aspecto, es importante mencionar que en el mes de noviembre de 2021 se llevó a cabo una (1) mesa de trabajo cuyo objetivo fue realizar seguimiento a la evaluación de calidad y calidez, al estado de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y al cumplimiento de los compromisos de la pasada mesa de trabajo del día 06 de octubre de 2021.

Esta mesa de trabajo se realizó el día 10 de noviembre de 2021, y en ella se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez correspondiente al mes de septiembre de 2021. Así mismo, se presentó la evolución de la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre, evidenciando que a corte 8 de noviembre de 2021 la Secretaría Distrital de Gobierno registraba un total de 2336 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de

³ **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Peticiones Ciudadanas. En este punto se precisó que fueron cerradas las peticiones vencidas pendientes de cierre correspondientes a las vigencias 2017, 2018 y 2019.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento a los compromisos acordados en la pasada mesa del día 06 de octubre de 2021:

Compromiso 1: Se revisará si la figura de ediles de juntas administradoras locales son figuras de autoridad, a fin de establecer si sus solicitudes deben o no ser cargadas en el sistema.

Frente al particular, la Secretaría Distrital de Gobierno manifestó que remitirá una solicitud formal a la Secretaría General sobre la procedencia o no de cargar en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las solicitudes remitidas por ediles de juntas administradoras locales.

Compromiso 2: Se programará mesa de trabajo para el día miércoles 3 de noviembre de 2021 a las 11.30 am

Frente a este punto, se programó y desarrolló la reunión el día 10 de noviembre de 2021.

Finalmente, se plantearon las siguientes actividades por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno y la Veeduría Distrital a modo de compromisos para la siguiente mesa de trabajo:

- La Veeduría Distrital remitirá el día 11 de noviembre la matriz con las categorías, temas y subtemas de la Secretaría Distrital de Gobierno en Bogotá Te Escucha.
- La Secretaría Distrital de Gobierno remitirá a más tardar el día 22 de noviembre de 2021 la matriz con las categorías, temas y subtemas, incluyendo propuestas y comentarios a los mismos.
- A más tardar el día 26 de noviembre de 2021 la Veeduría Distrital remitirá una retroalimentación a la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Una vez se desarrollen las actividades planteadas en los compromisos 5.1, 5.2 5.3; se coordinará para programar la próxima reunión que se estimaría realizar el día lunes 13 de diciembre de 2021 a las 10.00 am

El análisis de la ejecución de estos compromisos, de conformidad con las mesas de trabajo que se desarrollaron en el mes de diciembre, será presentado con posterioridad en el informe de calidad y oportunidad con corte al 31 de diciembre de 2021.

Agradecemos a la Secretaría Distrital de Gobierno el esfuerzo que hasta el momento ha venido realizando para lograr el cumplimiento del 100% de los criterios de calidad de las repuestas y el cierre



de peticiones vencidas, lo cual en este último aspecto se ha logrado una reducción significativa, y los invitamos a continuar trabajando para llegar al 100% del cumplimiento, para lo cual se reitera que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estamos atentos a realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO