



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 31 DE OCTUBRE 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:

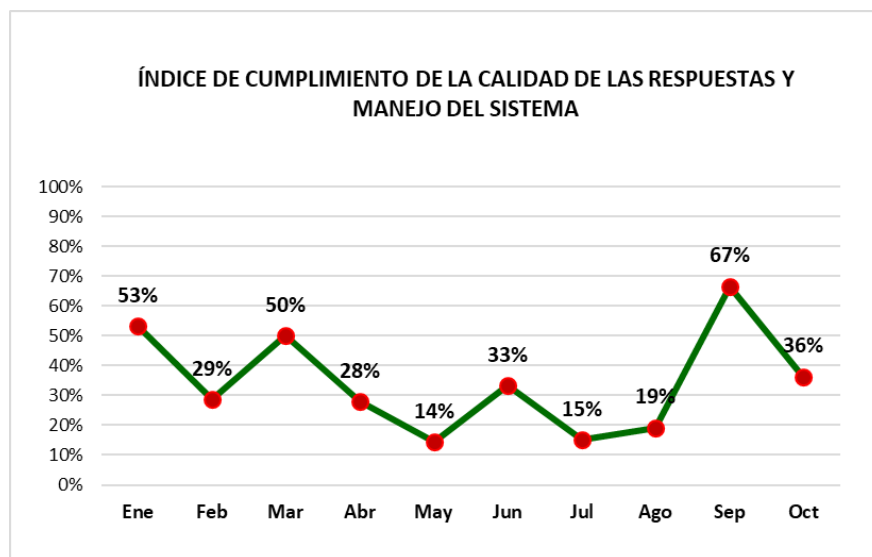
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

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 octubre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **22** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
22	14 (64%)	36%	34%



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
22	22	0	22	0	22	0	12	10	8	14
	100	0%	100%	0%	100%	0%	55%	45%	36%	64%

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
1397832020	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	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>
2440752018	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	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>
1568182018	ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	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.
1417012020	DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	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.
2639272020	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.
775212020	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	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.
2667732020	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
1707002018	ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	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.
329902019	ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	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.
2019212021	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	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.
2787402021	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
2145682021	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.
2501722021	ALCALDÍA LOCAL DE LA CANDELARIA	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.
3170082021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

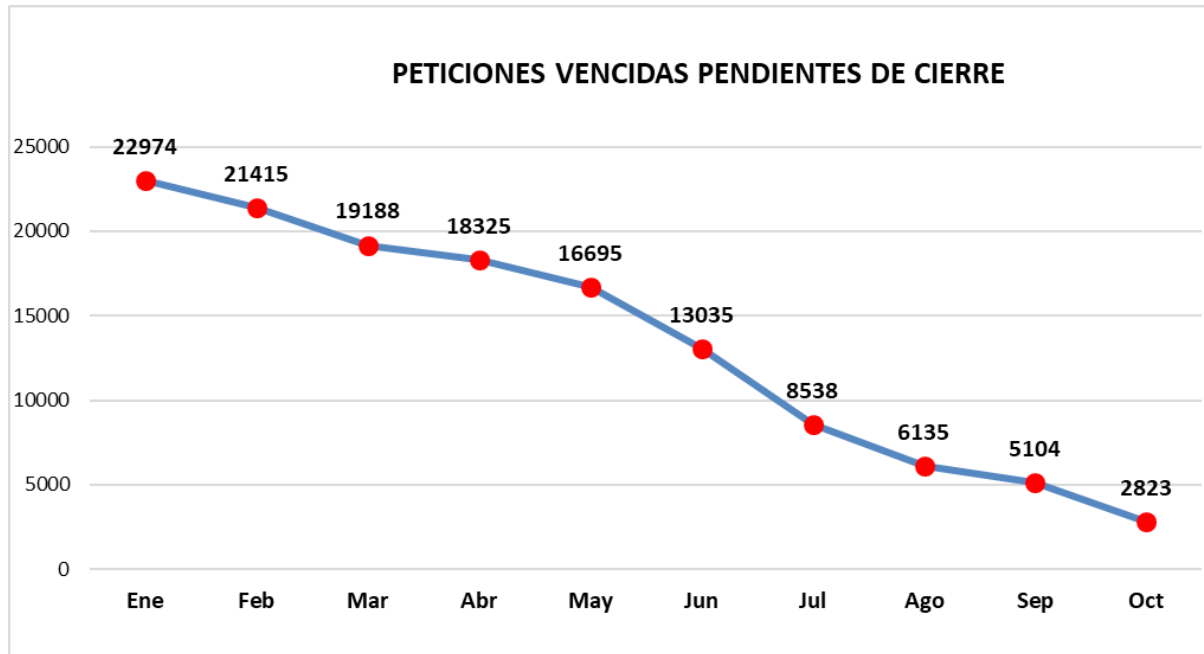
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
2823	24	2020:696	Entre 175 y 412 días
		2021: 2127	Entre 1 y 178 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **71,65%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Fontibón, Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, Alcaldía Local de San Cristóbal y Dependencias Nivel Central, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	530	18,62%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	383	13,45%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	370	13%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	310	10,89%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	242	8,50%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	205	7,20%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	141	4,95%
ALCALDÍA LOCAL USAQUÉN	132	4,64%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	122	4,29%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	91	3,20%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	68	2,39%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	66	2,32%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	47	1,65%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	45	1,58%
ALCALDÍA LOCA DE ENGATIVÁ	40	1,40%
ALCALDÍA LOCAL DE MARTÍRES	24	0,84%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	8	0,28%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	8	0,28%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	5	0,18%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	4	0,14%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	4	0,14%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	0,04%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,04%

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 octubre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha del **87,7%** 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 octubre 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 08 de septiembre de 2021.

Esta mesa de trabajo se realizó el día 06 de octubre de 2021, y en ella se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez correspondiente al mes de agosto de 2021. Así mismo, se presentó la evolución de la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre, evidenciando que a corte 5 de octubre de 2021 la Secretaría Distrital de Gobierno registraba un

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”.

total de 5209 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento a los compromisos acordados en la pasada mesa del día 08 de septiembre de 2021:

Compromiso 1: La Secretaría Distrital de Gobierno continuará con la gestión orientada a cerrar las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Frente al particular, la Secretaría Distrital de Gobierno realizó capacitación desde la Escuela de Gobierno Local, resaltando la importancia de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos en términos según la normatividad vigente.

Adicionalmente, con la Alcaldía Local de Fontibón se realizó una jornada de cierre de requerimientos, lo cual facilita el ejercicio de cierre dado que evita posibles retrasos por temas técnicos. De manera complementaria, se programó el día 12 de octubre de 2021 desde las 7.00 am una jornada de cierre de peticiones vencidas pendientes de cierre.

Compromiso 2: La Secretaría Distrital de Gobierno establecerá acciones orientadas a cerrar las peticiones pendientes de cierre de las vigencias 2020 y 2021 (periodo de esta administración).

Frente a este punto, se informó por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional que se realizaron las siguientes actividades:

- Se diseñaron párrafos con lenguaje claro, con el acompañamiento de la Dirección Jurídica.
- Se emitió reporte clasificado por Alcaldía y se envió por chat a los Alcaldes Locales.
- Semanalmente se envía al chat de Alcaldes Locales los rankings con la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre por Alcaldía.

Compromiso 3: La Secretaría Distrital de Gobierno remitirá los listados de capacitación a la Veeduría Distrital.

Se informó por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional que se remitieron los listados de asistencia a la Veeduría Distrital mediante correo electrónico.

Compromiso 4: La Secretaría Distrital de Gobierno programará reunión para el día 29 de septiembre de 2021 entre la DTI de Secretaría de Gobierno, la OTIC de la Secretaría General y el área funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. (Sobre este punto, la DDCS remitió correo el día 29 de septiembre manifestando la disponibilidad para atender la reunión).

La Secretaría Distrital de Gobierno informa que programará la reunión para la próxima semana del 11 al 15 de octubre de 2021.

Compromiso 5: La Secretaría Distrital de Gobierno analizará el manejo que se le dará a las peticiones pendientes de cierre de las vigencias 2018, 2019 y 2020.

En este punto intervino la servidora Yadira Fernanda Arias Espinosa, presentando el análisis jurídico realizado por la Dirección Jurídica de la Secretaría Distrital de Gobierno. En este se incluyó un análisis con los factores de silencio administrativo negativo, tutela (inmediatez y sustracción de materia), desistimiento tácito y no afectación de derechos fundamentales.

Compromiso 6: La Secretaría Distrital de Gobierno continuará con la identificación de temáticas de las peticiones ciudadanas, a fin de consultar con la Dirección Jurídica de la Secretaría Distrital de Gobierno, sobre qué manejo se le darán para el cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Frente a este compromiso, se presentaron una serie de párrafos tipos diseñados por la Subsecretaría de Gestión Institucional para cerrar peticiones en Bogotá Te Escucha asociados a:

- Figuras de autoridad
- Solicitud entre entidades o presentadas por entidades de control
- Propiedad horizontal
- Cierre por no competencia.

Finalmente, frente al cierre de peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se plantearon las siguientes actividades por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno:

- La Secretaría Distrital de Gobierno 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.
- Se programará mesa de trabajo para el día miércoles 3 de noviembre de 2021 a las 11.30 am

El análisis de la ejecución de estos compromisos, de conformidad con las mesas de trabajo que se desarrollaron en el mes de noviembre, será presentado con posterioridad en el informe de calidad y oportunidad con corte al 30 de noviembre de 2021.

Agradecemos a la Secretaría 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 des-



de la Dirección Distrital de Calidad 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