



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 SEPTIEMBRE 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:

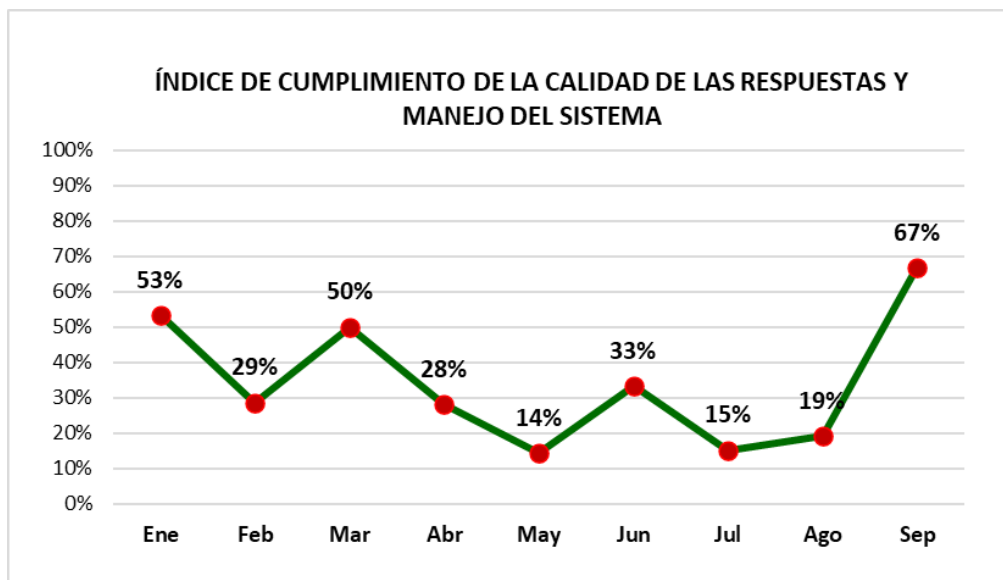
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

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 septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **36** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
36	12 (33%)	67%	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
36	35	1	35	1	35	1	30	6	24	12
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	83%	17%	67%	33%

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
1794392020	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, 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.
738592021	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	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> <p>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.</p>
895242021	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no 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.</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</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							<p>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> <p>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.</p>
68082021	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> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que se carga la respuesta incompleta. Se debe tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.</p>
1838102021	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 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>
2766512020	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</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.
2365882021	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	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.
2287682021	ALCALDÍA LOCAL DE USME	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.
1609712021	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.
2329562021	ALCALDÍA LOCAL DE SANTAFÉ	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.
1696382021	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	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.
738952020	DEPENDENCIAS DE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	NIVEL CENTRAL						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:

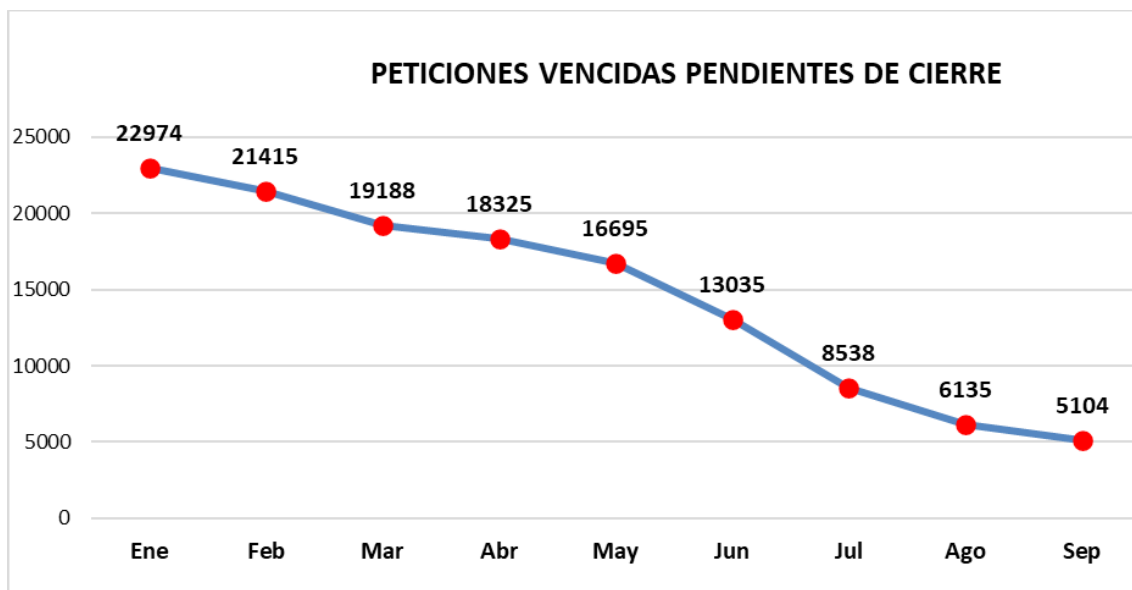
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
5104	84	2018:714 2019:331 2020:1959	Peticiones 2018, 2019 y 2020: entre 151 y 865 días
		2021: 2100	Entre 1 y 162 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **71,9%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Suba, Alcaldía Local de Fontibón, Alcaldía Local de Ciudad Bolívar y Alcaldía Local de Usaquén, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		100%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	958	18,47%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	917	17,68%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	814	15,69%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	536	10,33%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	509	9,81%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	314	6,05%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	198	3,82%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	173	3,33%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	135	2,60%

ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	119	2,29%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	113	2,18%
ALCALDIA LOCAL DE SANTAFÉ	111	2,14%
ALCALDIA LOCAL DE BOSA	65	1,25%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	55	1,06%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	46	0,89%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	32	0,62%
ALCALDÍA LOCAL DE MÁRTIRES	24	0,46%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	22	0,42%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	19	0,37%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	14	0,27%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	9	0,17%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	4	0,08%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	0,02%

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 septiembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha del **78%** 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 septiembre 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 10 de agosto de 2021.

Esta mesa de trabajo se realizó el día 08 de septiembre de 2021, y en ella se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez correspondiente al mes de julio de 2021. Así mismo, se presentó la evolución de la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre, evidenciando que a corte 7 de septiembre de 2021 la Secretaría Distrital de Gobierno registraba un total de 5789 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Sobre el particular la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reiteró la importancia de continuar aunando esfuerzos para el cierre de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Por lo cual, se plantearon las siguientes actividades por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno:

- 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.
- 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).
- La Secretaría Distrital de Gobierno remitirá los listados de capacitación a la Veeduría Distrital.
- 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.

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

- 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.

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

Por lo anterior, esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de 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 DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRIITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANA MEDINA MURILLO - lady.medina@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO