



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

NELSON JAVIER VÁSQUEZ TORRES

Subsecretario de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT

Carrera 13 No. 52 – 25

Dirección Electrónica: servicioalciudadano@habitatbogota.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 ABRIL DE 2021.

Referenciado:

Respetado Doctor:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de 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 por la entidad 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, 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).

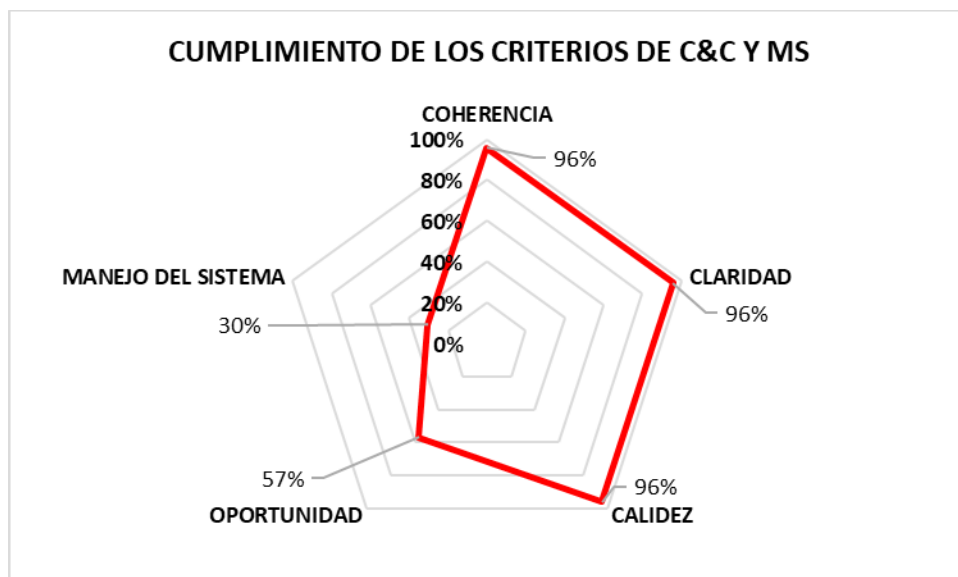
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.580** requerimientos cerrados en el mes de abril de 2021. Para este mes se realizó el análisis de **23** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Del total de requerimientos analizados, **10** es decir el **43%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **16 (70%)** 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 | |
| 1.367 | 23 | 22 | 1 | 22 | 1 | 22 | 1 | 13 | 10 | 16 |
| | | 96% | 4% | 96% | 4% | 96% | 4% | 57% | 43% | 70% |



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

| Petición | Dependencia | Coherencia | Claridad | Calidez | Oportunidad | Manejo del Sistema |
|------------|--|------------|-----------|-----------|---|--|
| 814232021 | SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA | No cumple | No cumple | No cumple | No cumple | No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales |
| 3555792020 | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA | SI | SI | SI | Responden fuera de los términos legales | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente |
| 410172021 | | | | | | |
| 3563682020 | | | | | | |
| 554812021 | | | | | | |
| 55452021 | | | | | | |
| 373822021 | SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | SI | SI | SI | Responden fuera de los términos legales | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente |
| 500762021 | | | | | | |
| 369962021 | | | | | | |
| 487872021 | | | | | | |
| 3566622020 | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA | SI | SI | SI | SI | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente |
| 3554322020 | | | | | | |
| 3554052020 | | | | | | |
| 252202021 | | | | | | |
| 3558732020 | | | | | | |
| 198132021 | | | | | | |

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 No. **814232021**, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la petición ciudadana, según lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:*
 - Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.*
 - Buzón: archivo con el formato ingresado al Buzón.*
 - Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*

• *Escrito: archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.”*

Esto permite conocer la petición integralmente y determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la misma.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **39%** 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 el **65%** de los requerimientos, registran las respuestas en el sistema extemporáneamente, la entidad debe subir al sistema 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.

En relación con la información presentada anteriormente 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 30 de abril de la Secretaría Distrital del Hábitat es del **30%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **25%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

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 del Hábitat al 30 de abril de 2021, presenta **5.209** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia 1 pendiente de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **600** corresponden a la vigencia de 2020 y **4.609** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 ¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

¹ *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”*

Para el periodo objeto del análisis (abril), el **96,99%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subsecretaría de Gestión Financiera, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | | 100% |
|--|------|--------|
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA | 5053 | 96,99% |
| SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | 153 | 2,94% |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 0,02% |
| SECRETARÍA DESPACHO | 1 | 0,02% |
| OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | 0,02% |
| SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA | 1 | 0,02% |

Nota: Una (1) petición se encuentran pendiente de trámite en más de una dependencia

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido del año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **600** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 30 de abril acumulan entre **52** y hasta **245** días de vencimiento y para esta vigencia de 2021 presentan **4.609** peticiones pendientes de cierre, las cuales acumulan entre **1** y hasta **57** 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 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 – 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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE