



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

NELSON JAVIER VÁSQUEZ TORRES

Subsecretario de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT

Carrera 13 No. 52 - 25

Correo electrónico: correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Ciudad

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 DICIEMBRE DE 2021

Respetado Doctor:

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 en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de cuatro 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 en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo que le fue realizado en el 2021:

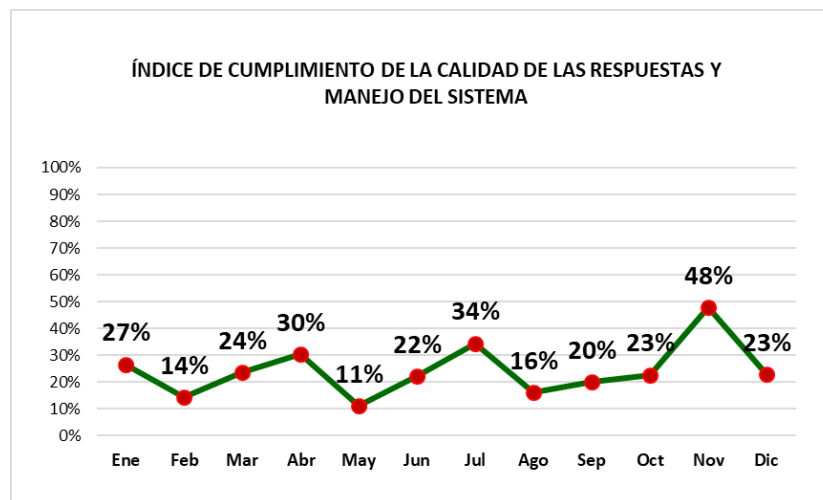
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

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 diciembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **35** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
35	27 (77%)	23%	24%



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
35	31	4	29	6	31	4	20	15	9	26
	89%	11%	83%	17%	89%	11%	57%	43%	26%	74%

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.

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
597852021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta al ciudadano correspondiente a la petición.
3594372021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	
967652021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta al ciudadano correspondiente a la petición. El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
3254702021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	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 o sin información de contacto 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. 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.
2478902021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	NO	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de claridad 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. Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
2579882021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	NO	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3712392021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	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 criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan 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 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.</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 la petición.</p>
3210002021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan 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 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.</p>
3341102021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema,</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3364242021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	<p>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.</p> <p>Los requerimientos no cumplen 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 la petición.</p>
3967252021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2860042021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
2074752021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
3039722021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
3389592021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
3323002021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	<p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que se carga la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.</p> <p>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.</p>
3389852021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	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 la petición.
3498162021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
3462192021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3305902021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
3333132021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	
3464562021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	
3465792021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	
3619752021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	
3688202021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	SI	NO	
3278462021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	
3537072021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	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:

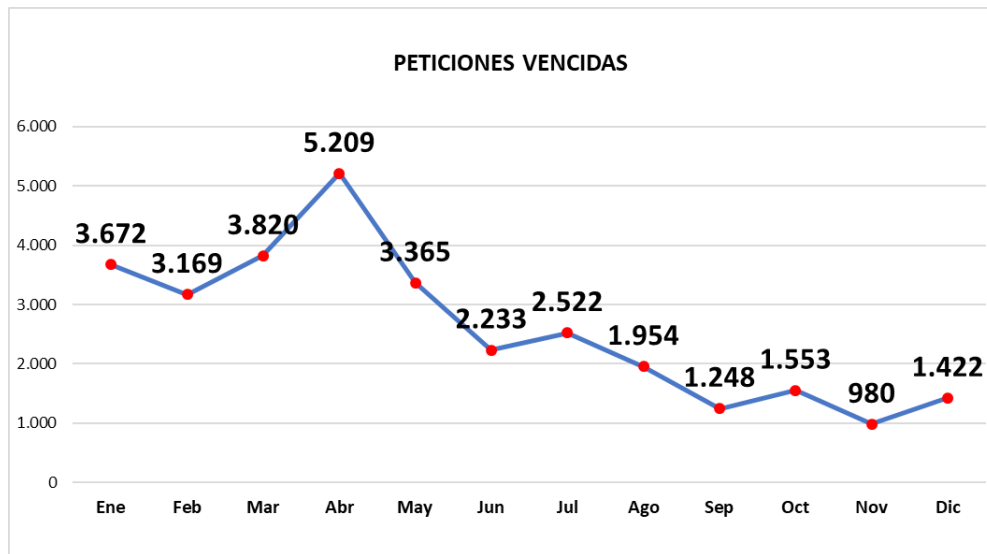
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
1.422	0	2021: 1.422	Entre 1 y 191 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **99,65%** de las peticiones vencidas se concentran en Subsecretaría de Gestión Financiera, Subsecretaría de Coordinación Operativa y la Subsecretaría de Inspección Vigilancia y Control de Vivienda como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT			100%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA		1.250	87,90%
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA		131	9,21%
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA		36	2,53%

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT		100%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	0,21%
SUBSECRETARÍA DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,14%

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 lo corrido del año (abril a noviembre), se evidencia inicio de tendencia decreciente. No obstante, para el mes de diciembre finalizó con peticiones vencidas en Bogotá te Escucha con un aumento del **45%** respecto al mes inmediatamente anterior.



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 2002³**.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta la muestra evaluada de la Secretaría General durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas a la calidad de las

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”.

respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
292	221	76%	24%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas - 2021

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado en el 2021 fue del 24% y el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados fue el siguiente:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
93%	7%	89%	11%	92%	8%	60%	40%	27%	73%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas - 2021

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la Entidad, son **MANEJO DE SISTEMA** con un **73%** y **OPORTUNIDAD** con un **40%**.

Al respecto, agradecemos la respuesta informándonos las acciones que realizan con referente a las mesas de trabajo con las Subsecretarías en pro de la mejora de los procesos operativos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas en el Sistema. Adicionalmente, la acción de generación reportes preventivos hacia las diferentes dependencias de la Entidad informando el próximo vencimiento de peticiones para que brinden la respuesta dentro de términos de ley cumpliendo con los criterios de evaluación de Calidad.

No obstante, dado que la evolución del índice acumulado de la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021, comedidamente solicitamos ajustar el plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos: Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la Entidad.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la Entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se requiere que el ajuste se envíe a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha durante la vigencia 2021⁴:

ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
3.672	3.169	3.820	5.209	3.365	2.233	2.522	1.954	1.248	1.553	980	1.422

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con corte al cierre del mes correspondiente

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la Entidad durante la vigencia 2021, presentó peticiones vencidas en el sistema siendo el mes de abril donde se presentó el mayor número y el mes de noviembre donde se obtuvo la menor cantidad de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que la entidad durante la vigencia de 2021 presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es necesario que las acciones para optimizar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la entidad ajuste siguiendo los parámetros establecidos en el presente documento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de la peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021:

Este numeral del informe no aplica para la Entidad, considerando que en la vigencia 2021 no fue objeto de monitoreo por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Finalmente, reiteramos 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

⁴ *Ibidem*, p. 1 **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018; Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** "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 defina 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."



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 DEL HABITAT - SDHT - VIVIANA ROCÍO BEJARANO CAMARGO - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO