



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](mailto:correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2022.**

Respetado Doctor:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría del Hábitat frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de enero de 2022 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:**

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría del Hábitat en el

<sup>1</sup> **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.

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de enero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento Enero	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
32	25 (78%)	22%	22%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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
32	29	3	27	5	29	3	27	5	7	25
	91%	9%	84%	16%	91%	9%	84%	16%	19%	78%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad 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
4104852021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	No	No	No	No	No	Los requerimiento 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 correspondiente a la petición.
3806102021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	No	No	No	No	No	
3937302021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	No	No	No	No	No	
3916932021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	No	Si	Si	No	El requerimiento no cumple con el criterio 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.
3516942021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	No	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							El requerimiento no cumple 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.
3712062021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  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.
3491492021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
3914692021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3574452021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
4135022021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3952162021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3760132021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3585322021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3597462021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3663462021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3645872021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3683552021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
4107562021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3973352021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3642712021	SUBSECRETARÍA	Si	Si	Si	Si	No	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	DE GESTIÓN FINANCIERA						
3789642021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3730842021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3740272021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	Si	Si	Si	No	
3785762021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3565472021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	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:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último día del mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Secretaría del Hábitat durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
2.938	2	2021: 2.938	Entre 1 y 211 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **93,06%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subsecretaría de Gestión Financiera y la Subsecretaría de Coordinación Operativa, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT		100%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	2419	82,28%
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	317	10,78%

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT		100%
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	197	6,70%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0,14%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	0,10%

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<sup>2</sup>**.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital del Hábitat durante el mes de enero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Secretaría del Hábitat fue del **22%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **78%**.

Al respecto, en el marco del plan de mejoramiento remitido en octubre de 2021 por la Subsecretaría de Gestión Corporativa en el que se detalló el desarrollo de mesas de trabajo internas, la adquisición de un nuevo gestor documental y la socialización del procedimiento interno de PQRSD, extendemos la invitación a revisar las acciones definidas, de tal forma que se establezcan acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se solicita se allegue el mismo a esta Dirección con los ajustes solicitados 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 PARA ENERO DE 2022

<sup>2</sup> **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”.

Para el mes de enero de 2022, la entidad presenta **2.938** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que para el mes objeto de análisis se continua con un alto número de peticiones vencidas sin respuesta, en ese sentido, consideramos pertinente reiterar, como se ha manifestado en las mesas de trabajo relacionadas con el seguimiento al plan de mejoramiento, que se evalúen y revisen las acciones definidas para lograr el cumplimiento en los términos de respuesta a las peticiones, al igual que el cargue de las mismas al Sistema Bogotá Te Escucha, acciones que deben estar encaminadas a la efectiva gestión del total de peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, tanto las que ya se encuentran vencidas como las que actualmente están dentro de los términos legales, con el fin de atender de forma oportuna las peticiones y continuar con el plan de choque frente a las que ya están vencidas.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DISTRIITAL DEL HABITAT - SDHT - MIGUEL ÁNGEL PARDO MATEUS - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

<sup>3</sup> **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, Ibídem.

**Artículo 15 del Decreto 847 de 2019**, “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.”