



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

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 MAYO DE 2021.

Referenciado:

Respetado Doctor:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de la 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 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.

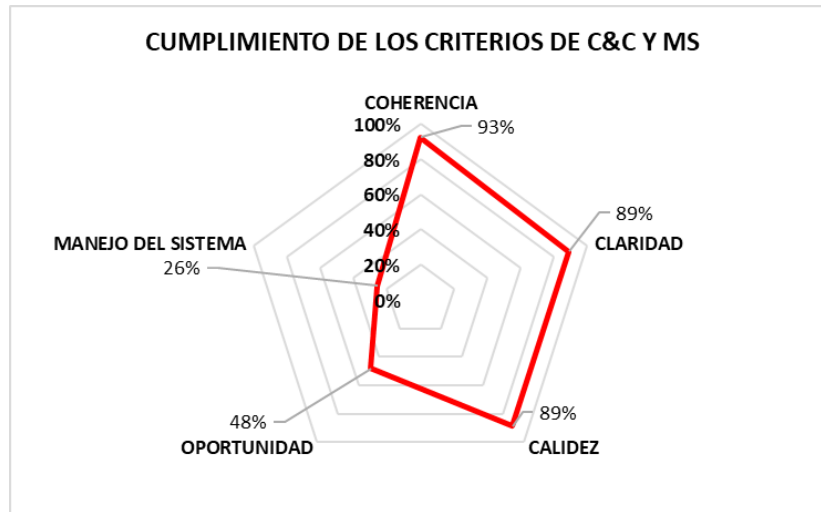
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **27** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Del total de respuestas analizadas, **24 (89%)** presentan observaciones, por lo tanto, 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 31 de mayo de 2021 de la Secretaría Distrital del Hábitat es del **11%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **21%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **24** respuestas que presentan observaciones, **15** es decir el **56%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **20 (74%)** respuestas 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 de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
4.244	27	25	2	24	3	24	3	13	14	24
		93%	7%	89%	11%	89%	11%	48%	52%	89%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
534362021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VI-VIENDA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1684352021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VI-VIENDA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
1538152021	SUBSECRETARÍA JURÍDICA	SI	Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área	No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano	SI	SI
1014392021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VI-VIENDA	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
347982021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
147572021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
3381522020						
2221402020	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
326122021						
391152021						
794612021						
527292021						
524812021						
3106972020						
226922021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1722332020						
3532021						
42102021						
838472021						
287872021						
183822021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIENDA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1106082021						
365462021						
763712021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIENDA	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente. Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

En el anterior 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. *(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. **534362021** 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 correspondiente a la petición, por tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- El requerimiento No. **1684352021**, 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.
- Como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”* En mérito de lo anterior, se observa que en la respuesta al requerimiento No. **1538152021** la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y dan cierre definitivo a la petición.
- En la respuesta a la petición No. **1538152021** no utilizan ningún saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de calidez.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en los requerimientos No. **1014392021** y **347982021** no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.
- En relación con los requerimientos No. **347982021** y **763712021**, es pertinente recordar que cuando 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 - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **37%** 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 **63%** 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.

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 Dirección Distrital de Calidad del Servicio 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 31 de mayo de 2021, presenta **3.365** 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 **287** corresponden a la vigencia de 2020 y **3.078** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (mayo), el **97,18%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subsecretaría de Gestión Financiera, como se relaciona en el siguiente cuadro:

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"*

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT		100%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	3.271	97,18%
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	74	2,20%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	17	0,51%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0,09%
SUBSECRETARÍA JURÍDICA	1	0,03%

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

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **287** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 31 de mayo acumulan entre **72** y hasta **265** días de vencimiento y de las **3.078** peticiones de esta vigencia acumulan entre **1** y hasta **77** 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 cada Dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribimos 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 a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

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-



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2021-20171** Anexos: **1**

Fecha: **21/06/2021 05:36:18 PM**

Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 27b8335e-514c-4ce2-b64e-c43bdaa7dbff

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

4233100-FT-012 Versión 05