



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 MAYO 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 cuatro 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 mayo de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento del plan de mejoramiento de la encuesta de satisfacción ciudadana 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:**

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

<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).

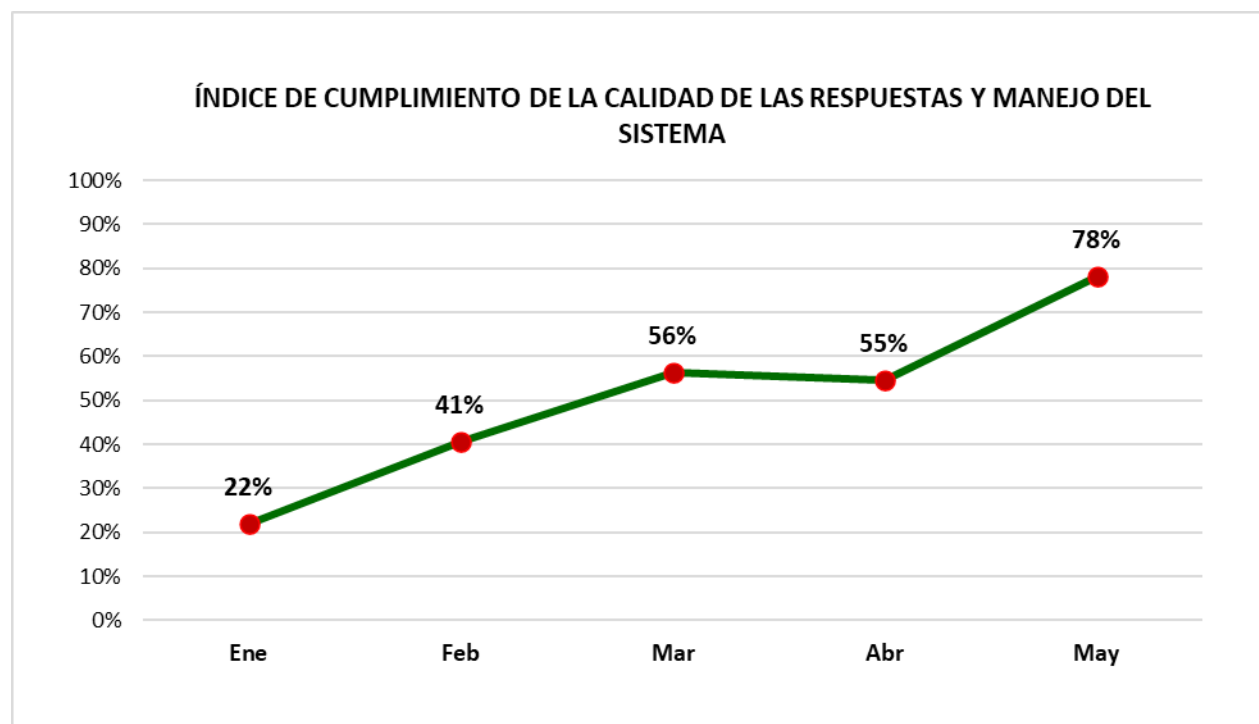
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Hábitat en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo 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 Mayo | % Índice de Cumplimiento Acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|---|
| 32                    | 7 (22%)                    | 78%                           | 50%                                     |

Fuente: Evaluación mensual de calidad



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 |
| 32      | 29         | 3        | 29       | 3        | 29      | 3        | 27          | 5        | 26                 | 6        |
|         | 91%        | 9%       | 91%      | 9%       | 91%     | 9%       | 84%         | 16%      | 81%                | 19%      |

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   |
|-------------|---|----|----|----|----|----|---|
| 592692022   | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA                           | No | No | No | No | No | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad 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.   |
| 1670722022  | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA                           | No | No | No | No | No | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.   |
| 1469292022  | SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | No | No | No | No | No | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.   |
| 1211222022  | SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | Si | Si | Si | No | No | El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.<br><br>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. |
| 1424212022  | SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | 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 fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.   |
| 1953862022  | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA                           | 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 su petición.  |
| 1457932022  | 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:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de mayo de 2022:

| No. Peticiones Vencidas | No. Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas por vigencias | Días de vencimiento               |
|-------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 174                     | 0  | 2021: 01<br>2022: 173             | Entre 1 y 135 días de vencimiento |

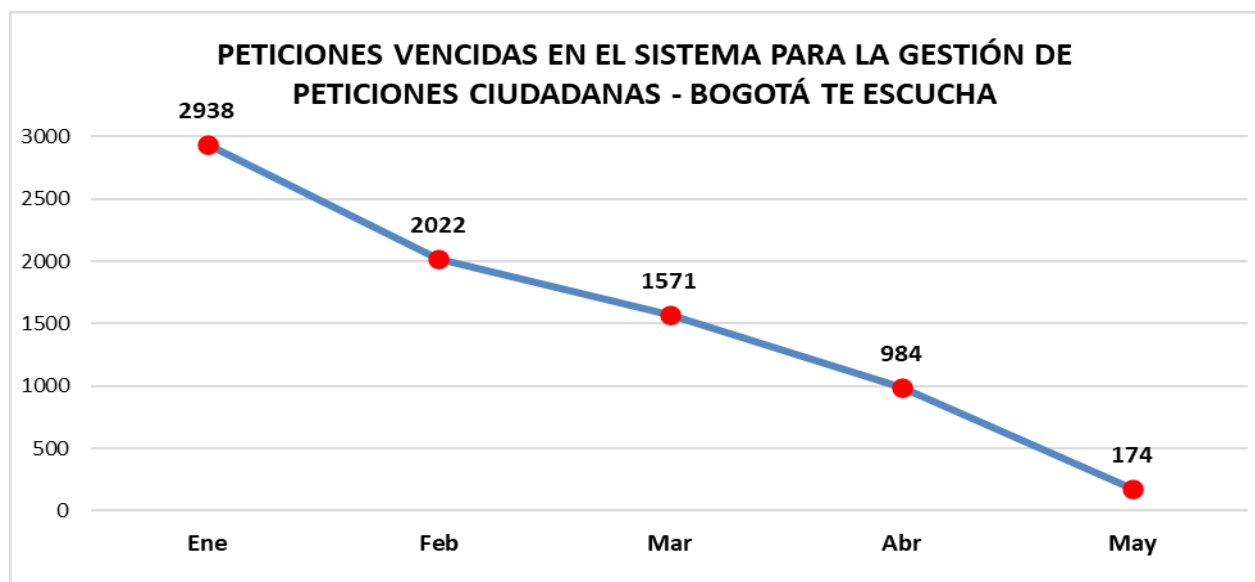
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **87,36%** de las peticiones vencidas se concentran en las dependencias Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda y Subsecretaría de Gestión Financiera, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT                              |     | 100%   |
|---|-----|--------|
| SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | 121 | 69,54% |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA                           | 31  | 17,82% |
| SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA                       | 18  | 10,34% |
| SUBSECRETARÍA JURÍDICA  | 4   | 2,30%  |

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

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 el año 2022 (enero a mayo), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de abril a mayo de **810** peticiones, obteniendo **174** peticiones vencidas en el sistema durante el mes de mayo de 2022.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**<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 mayo de 2022:**

#### **ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MAYO DE 2022**

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital del Hábitat durante el mes de mayo 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 **78%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **19%**. Adicionalmente, para el mes de mayo de 2022, la entidad presenta **174** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

Al respecto, teniendo en cuenta el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio 2-2022-15448 del 14 de marzo de 2022, hemos podido evidenciar que una vez llevadas a cabo las acciones consignadas en el plan de mejoramiento, la entidad ha tenido un aumento significativo en el índice de calidad en las respuestas, así como se ha visto una disminución de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, por lo cual los invitamos a continuar con el despliegue de las acciones definidas con el fin de mejorar la gestión de peticiones en la Secretaría Distrital del Hábitat.

### **4. Seguimiento al Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021:**

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE y teniendo en cuenta el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio 2-2022-34959 del 10 de junio de 2022, en donde la Subsecretaría de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital del Hábitat puso en conocimiento las acciones implementadas para mejorar los atributos de oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad, así:

- Seguimientos periódicos al servicio prestado por los colaboradore(a)s en la Red CADE, Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno y Secretaría Distrital del Hábitat (local de atención); en estas visitas un profesional del equipo de Servicio al Ciudadano de la SDHT, realiza seguimientos al cumplimiento de las recomendaciones y lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía y a la información brindada, y si es el caso brinda recomendaciones y establece compromisos.

<sup>2</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.



- Ejercicios de ciudadano incógnito en la Red CADE, Centros de Encuentro y SDHT (local de atención) en los cuales se identifica el cumplimiento a los lineamientos y recomendaciones para la prestación del servicio, información brindada y observaciones generales sobre la atención a la ciudadanía; estos ejercicios son realizados por personas externas al proceso, lo que permite tener diferentes puntos de vista y análisis de la información.
- Buzón de sugerencias, en los puntos de atención y formatos disponibles para que la ciudadanía, si desea, interponga una sugerencia, queja o felicitación, por el servicio brindado por él, o la colaboradora.
- Informes de satisfacción y percepción del servicio brindado a la ciudadanía, dirigidos a los directivos de la Entidad, en el cual se da a conocer los resultados de la Encuesta y se establecen recomendaciones para mantener o mejorar la prestación del servicio a la Ciudadanía.

Una vez analizado el mismo, estamos seguros que una vez llevadas a cabo las acciones relacionadas, la entidad podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en la Red CADE.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, reiteramos nuestra 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.

Atentamente,

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

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL 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