



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

NELSON JAVIER VÁSQUEZ TORRES

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT

Dirección Electrónica: 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 A 30 DE NOVIEMBRE DE 2021

Referenciado:

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

El presente informe consta de tres 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 pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

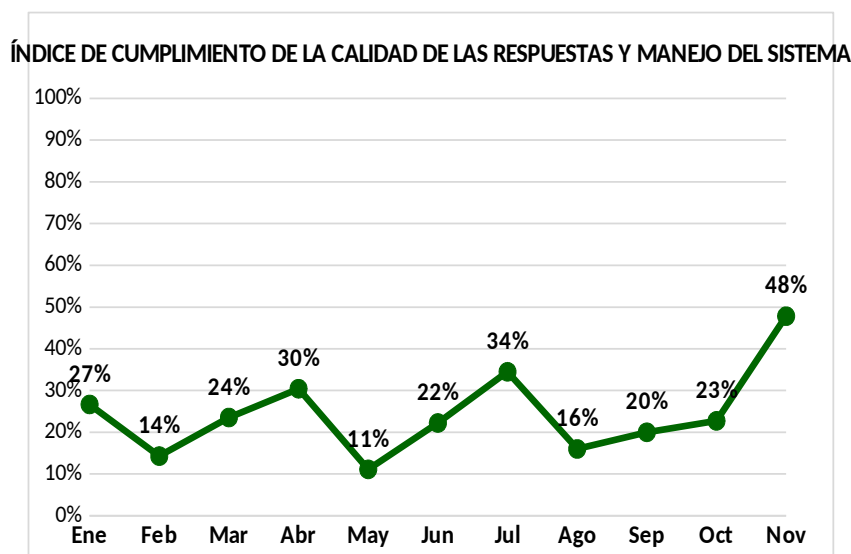
¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

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:

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 noviembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **23** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
23	12 (52%)	48%	25%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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 (C&C) y manejo del sistema (MS):

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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
23	22	1	22	1	22	1	20	3	11	12
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	87%	13%	48%	52%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2954592021	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 el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
2797532021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	SI	NO	El (Los) requerimiento(s) 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
2950582021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	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
2993402021		SI	SI	SI	SI	NO	
2720912021		SI	SI	SI	SI	NO	
2947572021		SI	SI	SI	SI	NO	
2951622021		SI	SI	SI	SI	NO	
2860512021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	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
2952222021		SI	SI	SI	SI	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2689442021		SI	SI	SI	SI	NO	
3059772021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACION OPERATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
2331982021	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 Respuesta extemporánea

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

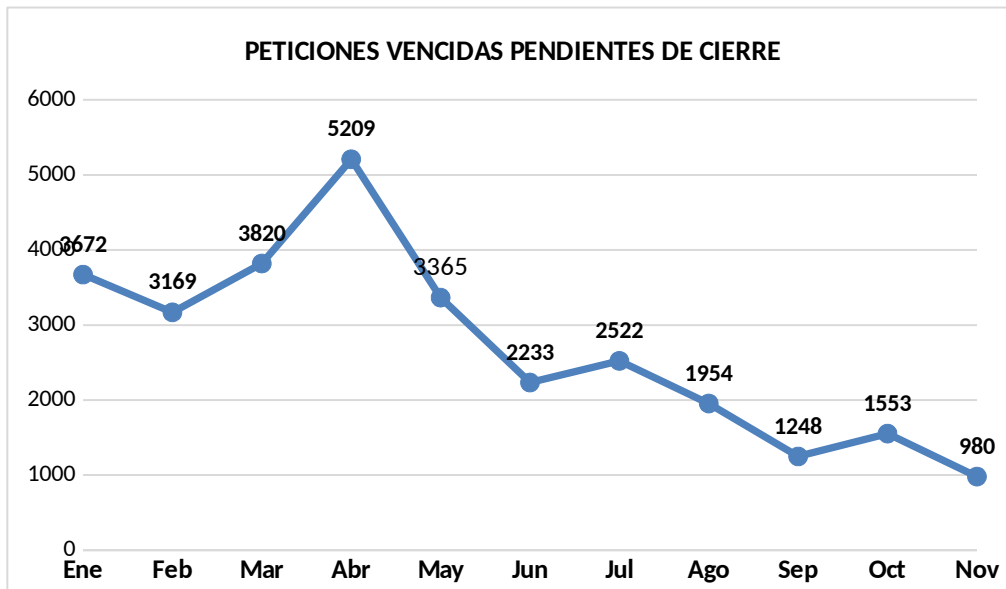
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
980	2	2021: 980	Entre 1 y 175 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **89,21%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subsecretaría de Gestión Financiera, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT		100%
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN FINANCIERA	876	89,21%
SUBSECRETARIA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	83	8,45%
SUBSECRETARIA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	19	1,93%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	0,31%
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,10%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presenta la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a noviembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha de **-73,3%** de peticiones vencidas.



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**³.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

En relación a la mesa de trabajo realizada el 20 de septiembre, se plantearon las siguientes actividades por parte de la Secretaría Distrital del Hábitat:

- Se acuerda con la entidad el cierre de las 87 peticiones pendientes de vigencias anteriores antes del término del mes de septiembre de 2021.

Al respecto, se evidencia un cumplimiento del 100% dado que al corte del 30 de noviembre de 2021 la entidad no tiene peticiones vencidas pendientes de cierre correspondientes a la vigencia 2020.

- Reportes semanales con copia a control interno y mesas de trabajo con cada una de las seis (6) Subsecretarías y las catorce (14) Subdirecciones de la entidad con el fin de atender las peticiones pendientes por gestionar.

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”.

- Mesa de trabajo para adquirir el sistema de gestión documental - SIGA y mejorar la interoperabilidad entre FOREST y Bogotá te escucha.

Al respecto nos permitimos recordarles que al menos un (1) mes antes de la entrada en producción de la integración deben hacerse los ajustes necesarios en el ambiente de pruebas.

- Socialización del procedimiento interno de atención a PQRS con las diferentes dependencias.
- Estrategia de referentes para tener vocales responsables de las PQRS en cada dependencia.
- Reuniones de seguimiento con el grupo de abogados de la Subsecretaría de Gestión Financiera, con el fin de establecer metas en el corto plazo para la emisión oportuna de respuestas.

Adicionalmente, en el mes de noviembre recibimos por correo electrónico los archivos editables de los modelos de respuestas asociadas a las Subsecretarías y Subdirecciones de la Secretaría Distrital del Hábitat, los cuales fueron remitidos a la Veeduría Distrital en razón a la solicitud de contar con el apoyo necesario para la traducción a lenguaje claro de dichos formatos de respuestas.

En atención a las acciones descritas, agradecemos nos remitan las evidencias de los compromisos asumidos en la reunión del 20 de septiembre. Así mismo, nos permitimos recomendar la revisión de las acciones propuestas toda vez que aún prevalecen peticiones vencidas pendientes de cierre en la entidad y observaciones frente a los criterios de calidad y calidez.

Por lo anterior, esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRIITAL DEL HABITAT - SDHT - VIVIANA ROCIO BEJARANO - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO