



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 OCTUBRE 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 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 del 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 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

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."

² **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

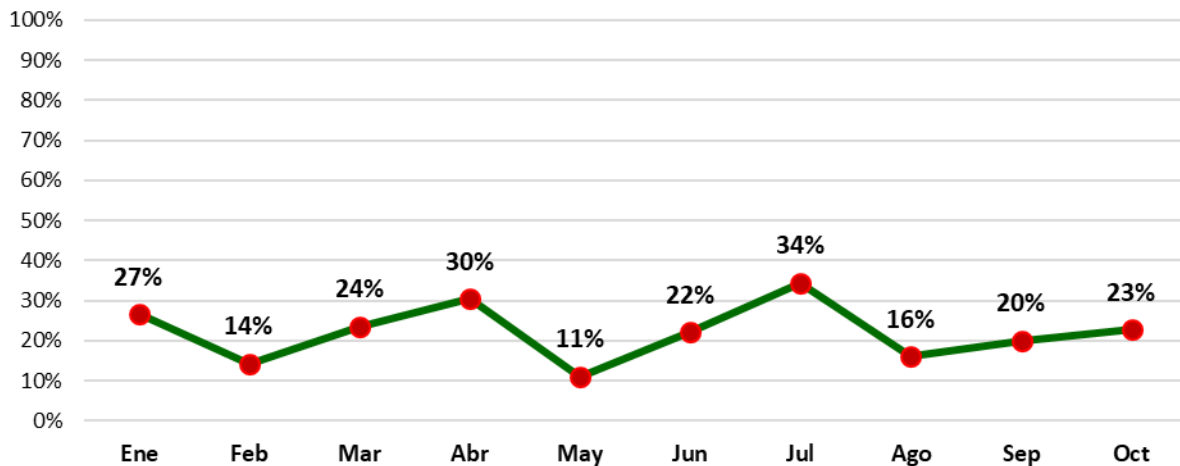
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

los requerimientos cerrados en el mes de octubre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 22 respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
22	17 (77%)	23%	22%

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
22	21	1	20	2	21	1	19	3	6	16
	95%	5%	91%	9%	95%	5%	86%	14%	27%	73%

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
506512021	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 adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
3267342021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	Si	No	Si	Si	Si	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
2454012021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	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.
2626592021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	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.
2596402021	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.
2636812021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2402392021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
134172021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
1742992021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2616112021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
3148212021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Si	Si	Si	Si	No	
2601842021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2615122021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	Si	Si	Si	No	
904472021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2730872021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	Si	Si	Si	No	
2543212021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2399922021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	

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

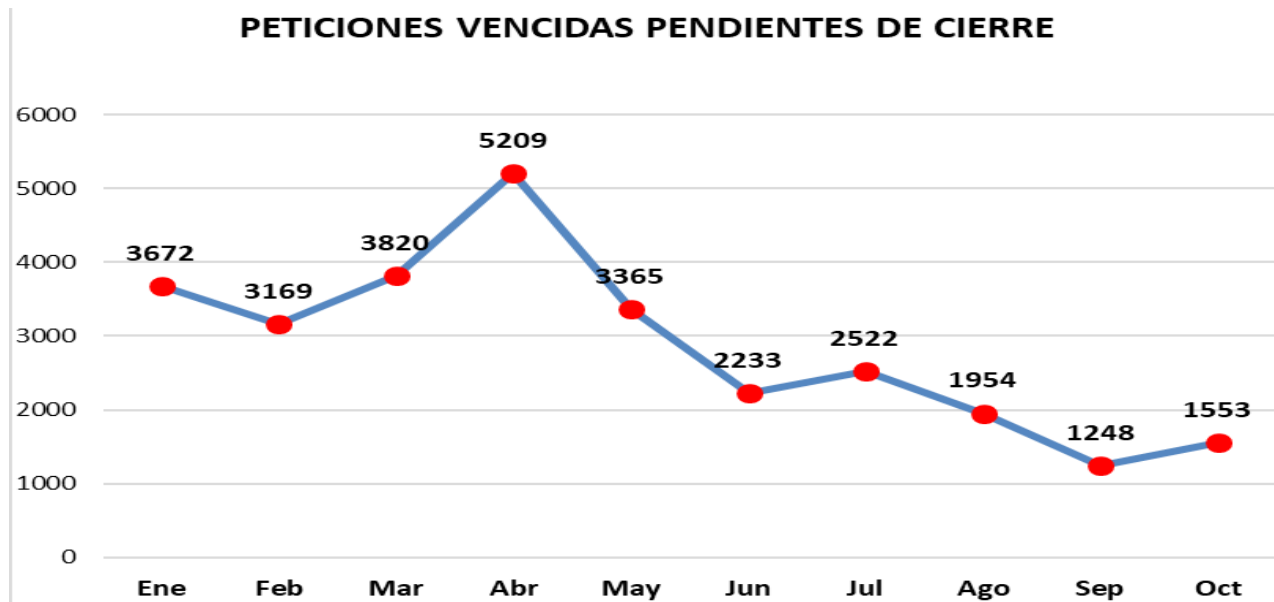
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
1.553	2	2020: 1	180 días de vencimiento
		2021: 1.552	Entre 1 y 172 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **92,15%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subsecretaría de Gestión Financiera, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT		100%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	1.433	92,15%
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	98	6,30%
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	22	1,41%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0,13%

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 octubre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha de **57,7%** 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:

CALIDAD Y CALIDEZ

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos la comunicación con número de radicado 2-2021-55682 respecto a las acciones implementadas al interior de la Secretaría Distrital del Hábitat con ocasión del seguimiento a los criterios de calidad y oportunidad en el manejo de las peticiones tramitadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Al respecto, agradecemos la respuesta informando las acciones realizadas por la entidad. No obstante, al corte del 31 de octubre de 2021 el índice de cumplimiento se ubicó en el 23%, razón por la cual los invitamos a revisar las acciones definidas toda vez que como se indicó en la mesa de trabajo realizada en el mes de septiembre, es necesario garantizar la calidad y oportunidad en la gestión de peticiones.

Adicionalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos los modelos de respuestas asociadas a las principales 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 las respuestas.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

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, se evidencia un cumplimiento del 99% dado que al corte del 31 de octubre de 2021 se tiene una (1) petición vencida pendiente de cierre correspondiente 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.
- 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.

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".

- 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 poner metas en el corto plazo para la emisión oportuna de respuestas.

En atención a las acciones descritas, recomendamos la revisión de las mismas considerando que aún prevalecen peticiones vencidas pendientes de cierre en la entidad.

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

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO