

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: [servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@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 30 DE SEPTIEMBRE 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 2018<sup>1</sup>.

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 sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de

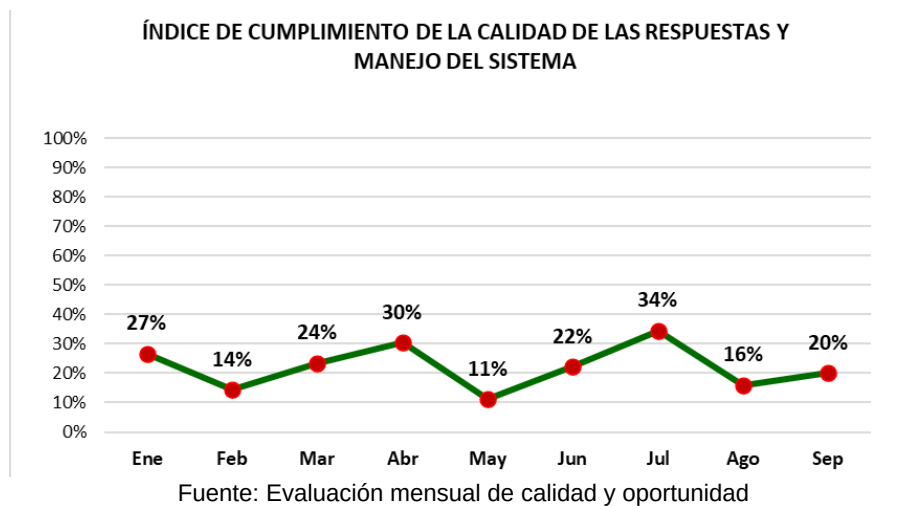
<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la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

<sup>2</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.

los requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **35** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
35	28 (80%)	20%	22%



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
35	34	1	32	3	32	3	23	12	7	28
	97%	3%	91%	9%	91%	9%	66%	34%	20%	80%

### 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.

**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.

No. Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2564032021	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 la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3551622020	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	No	No	No	No	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.</p> <p>En el requerimiento se evidenció que no se utilizó un lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano, conforme se establece en los protocolos de servicio, debido a que no hubo saludo y despedida para dirigirse al peticionario.</p> <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
2235582021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	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.
3232462020	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	No	No	No	<p>En el requerimiento se evidenció que no se utilizó un lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano, conforme se establece en los protocolos de servicio, debido a que no hubo saludo y despedida para dirigirse al peticionario.</p> <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.</p>
2442802021	SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	Si	Si	Si	No	No	<p>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.</p> <p>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.</p>
2344212021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	No	No	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, dado que las respuestas se emitieron fuera de los términos señalados en la normatividad vigente.
1898832021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN	Si	Si	Si	No	No	

No. Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	FINANCIERA						
1662002021	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.
2270012021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	Si	Si	Si	No	No	
2101722021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	No	No	
2075652021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	No	No	
1802092021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	No	No	
1839392021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	No	No	
2189012021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
1975632021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2533732021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	Si	Si	Si	No	
2116382021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2331602021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2188662021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2406792021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2433982021	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	Si	Si	Si	Si	No	
2422772021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	Si	Si	Si	No	
2035142021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2344042021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2012512021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2283302021	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	Si	Si	Si	No	
3504592020	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	
2194832021	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	Si	No	

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

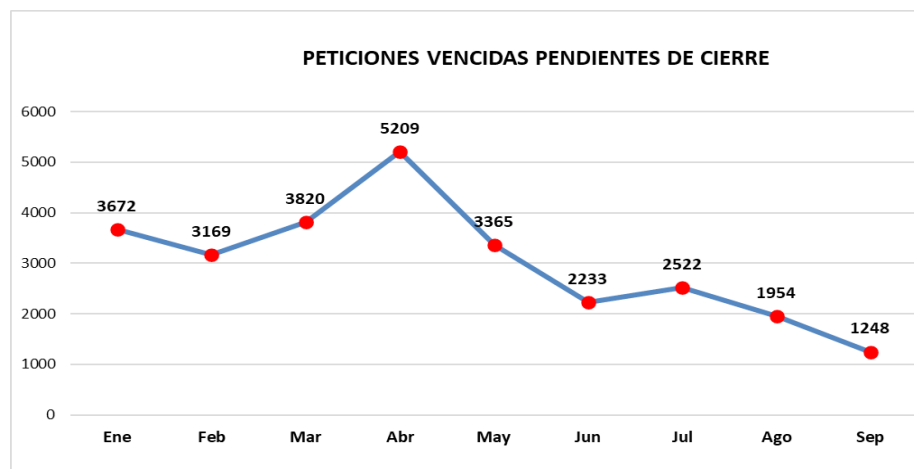
**2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
<b>1.248</b>	<b>3</b>	2020: <b>2</b>	Entre 160 y 220 días.
		2021: <b>1.246</b>	Entre 1 y 152 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **91,69%** 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	1147	91,69%
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	59	4,72%
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	42	3,36%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	1	0,08%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,08%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,08%

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 septiembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de julio a la fecha de **51%** 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**<sup>3</sup>.

### 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 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 30 de septiembre de 2021 el indicador de cumplimiento se ubicó en el 20%, 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.

#### PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

Respecto a este apartado, es importante resaltar que en el mes de septiembre de 2021, se llevó a cabo una (1) mesa de trabajo cuyo objetivo fue realizar seguimiento a la evaluación de calidad y calidez y al estado de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Esta mesa de trabajo se realizó el pasado 20 de septiembre y en ella se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez de la vigencia 2021, así como, la evolución en la cantidad de peticiones pendientes de cierre donde se exaltó el trabajo realizado durante el tercer trimestre del año 2021, en cuanto se disminuyó de un total de 5.209 a 1.954 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. No obstante, considerando que aún prevalecen peticiones pendientes de cierre, 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 98% dado que al corte del 30 de septiembre de 2021 se tienen dos (2) peticiones vencidas pendientes de cierre correspondientes a vigencias anteriores.
- 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.

<sup>3</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 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 poner metas en el corto plazo para la emisión oportuna de respuestas.

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 DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:  
SECRETARIA DISTRICTAL DEL HABITAT - SDHT - VIVIANA ROCIO BEJARANO -

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO