

4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

**CONSTANZA LILIANA GÓMEZ ROMERO**

Subsecretaria

**SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

Carrera 7 No. 32 – 12 Piso 2

Correo electrónico: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

Ciudad

**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 28 DE FEBRERO DE 2021.**

Respetada Doctora:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de 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 por la entidad 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).

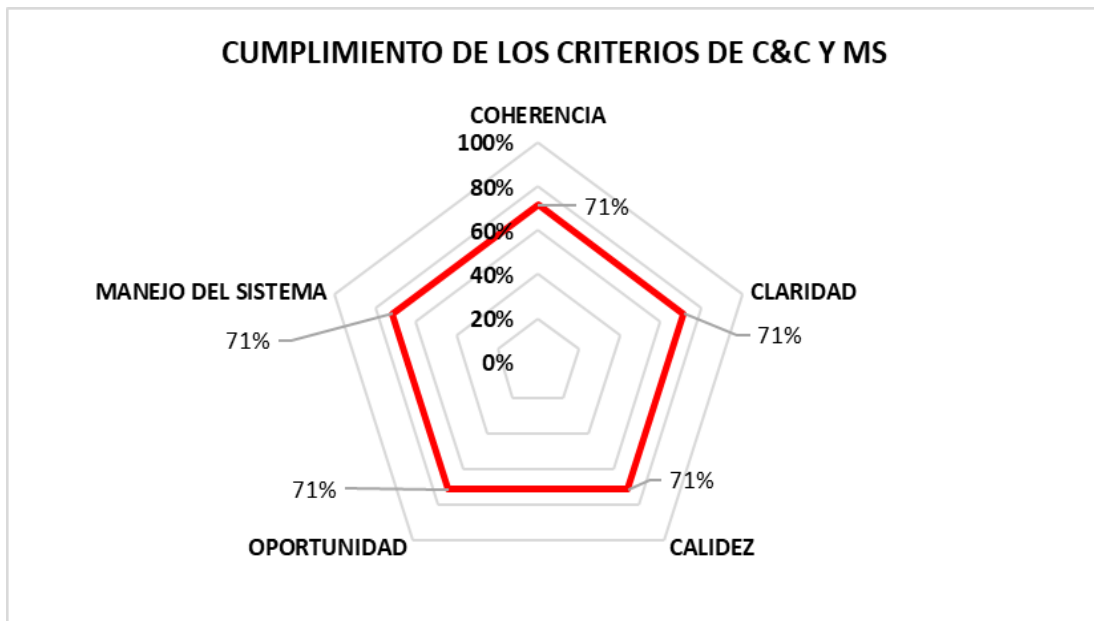
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.290** requerimientos cerrados en el mes de febrero de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **14** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Integración Social.

Del total de requerimientos analizados, **04** es decir el **29%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **04 (29%)** 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 en la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
4269	14	10	4	10	4	10	4	10	4	4
		71%	29%	71%	29%	71%	29%	71%	29%	



**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
321312021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGÍSTICO	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
102102021	DIRECCIÓN POBLACIÓN PROYECTO 1113	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
190792021	PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Anexan archivo de petición o respuesta que no se puede leer
368652021	SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad 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 **321312021**, 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 5.2 del Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea E-mail, Buzón y Redes Sociales, la entidad que registra la petición en el Sistema, debe adjuntar la evidencia de la solicitud textual del peticionario (archivo con el correo, archivo con el formato ingresado por Buzón, pantallazo o archivo de la solicitud realizada en redes sociales) con el fin de asegurar la atención completa de la misma”*. Esto permite determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la petición.
- El requerimiento **102102021** 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. **190792021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que se anexa archivo de petición o respuesta que no se puede leer, por lo tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo 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 **368652021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.

En relación con la información presentada anteriormente, 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 28 de febrero de la Secretaría Distrital de Integración Social es del **71%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **72%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

## 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 26 del Decreto 425 de 2016, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 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 de Integración Social al 28 de febrero de 2021, presenta **69** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **22** corresponden a la vigencia de 2020, y **47** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21<sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (febrero), el **59,42%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Nutrición y Abastecimiento y la Subdirección Local de Kennedy, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	69	100%
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	27	39,13%
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	14	20,29%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	9	13,04%
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	8	11,59%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	4	5,80%
DIRECCIÓN POBLACIÓN PROYECTO 1113	3	4,35%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	1	1,45%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 TURNO 1	1	1,45%
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	1	1,45%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1,45%

<sup>1</sup> 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 remisivo 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"



De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas 69 peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 28 de febrero acumulan entre **10** y hasta **67** días de vencimiento y de las 47 peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **09** 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 la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

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

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE**  
**DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

C.C. N/A

Anexo: Cinco (05) Folios

Proyectó: Juan Camilo Garavito Ortiz

Revisó: Claudia Ruiz Marín

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL