



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO**

Directora Oficina de Atención al Ciudadano

**SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP**

Carrera 30 No. 25 - 90 Piso 13

Correo electrónico: [servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co](mailto:servicioalciudadanoGEL@sdp.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 31 DE MAYO DE 2021.**

Respetada Doctora:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de la 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 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.

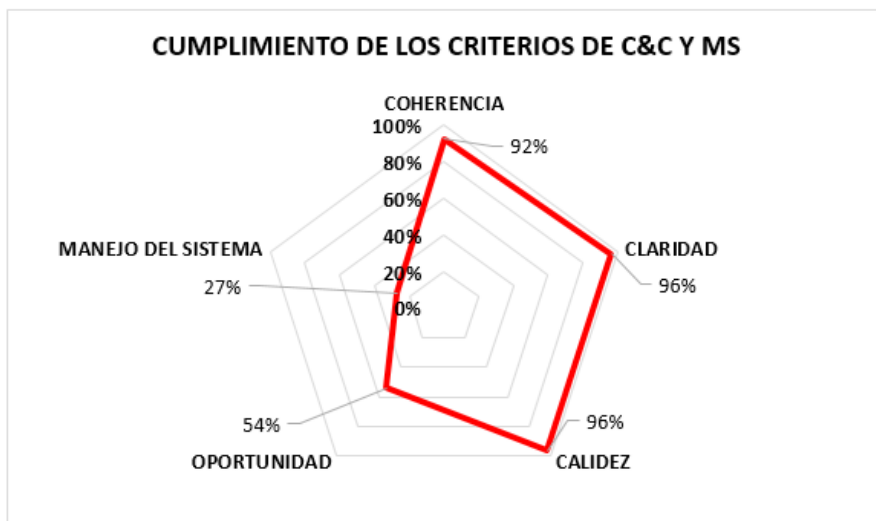
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Planeación.

Del total de respuestas analizadas, **19 (73%)** presentan observaciones, por lo tanto, 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 31 de mayo de 2021 de la Secretaría Distrital de Planeación es del **27%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **51%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **19** respuestas que presentan observaciones, **12** es decir el **46%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **19 (73%)** respuestas 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 de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
1.880	26	24	2	25	1	25	1	14	12	19
		92%	8%	96%	4%	96%	4%	54%	46%	73%



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

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
700742021	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por cierre definitivo Realizan cierre definitivo sin anexas la respuesta
959132021	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
795642021	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1017772021	Apoyo Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
649942021 652612021 868262021 904792021 922372021 1030902021 1031432021 1044732021	Apoyo Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
844732021	Apoyo Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
727732021 775682021 780082021 804292021 848342021	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1467622021	Diversidad Sexual	SI	SI	SI	SI	Se requería utilizar el evento solucionado por traslado y no cierre definitivo

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. (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.

- Respecto al requerimiento número **700742021**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber realizado el cierre por no competencia en el Sistema, informando al petionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo, esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.
- El requerimiento **700742021** 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.
- Respecto al requerimiento No. **959132021**, el oficio de respuesta va dirigido con algún dato de contacto del ciudadano errado (nombre, dirección y/o correo electrónico), no se

considera coherente puesto que no se puede constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **38%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **795642021** y **1017772021** no cumplen 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, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.
- En relación con los requerimientos No. **959132021**, **795642021**, **1017772021**, **649942021**, **652612021**, **868262021**, **904792021**, **922372021**, **1030902021**, **1031432021**, **1044732021**, **844732021**, **727732021**, **775682021**, **780082021**, **804292021** y **848342021** registran las respuestas en el sistema extemporáneamente, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Respecto al requerimiento No. **1467622021**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber utilizado el evento Trasladar para generar el estado Solucionado por Traslado en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo, esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

## 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 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza seguimiento a las peticiones interpres-



tas 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 Planeación al 31 de mayo de 2021, presentan **1.347** peticiones pendientes de cierre, las cuales corresponden a la vigencia de 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 (mayo), el **99,78%** de las peticiones vencidas se concentran en Atención Dirección Servicio al Ciudadano y Apoyo Servicio al Ciudadano, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.347	100%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	676	50,19%
Apoyo Servicio al Ciudadano	668	49,59%
Análisis Petición	2	0,15%
Diversidad Sexual	1	0,07%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Secretaría Distrital de Planeación ha presentado peticiones pendientes de cierre, las cuales al 31 de mayo acumulan entre **1** y hasta **23** 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 cada Dependencia, 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 a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

<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 remisorio 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”*



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2021-20141** Anexos: **1**

Fecha: **21/06/2021 05:18:34 PM**

Cordialmente,

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

Copia:

Anexos Electrónicos: **1**

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR  
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: f719d795-cd46-488c-a2e2-b06c3b2f00f6

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

4233100-FT-012 Versión 05