



4221000

Bogotá D.C.

**Doctor:**

**REINALDO RUIZ SOLÓRZANO.**

Subsecretario de Gestión Institucional

**SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ**

Avenida Calle 26 No. 57 –83 Piso 14 Torre 7

Correo Electrónico: [radicacion@scj.gov.co](mailto:radicacion@scj.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 30 DE JUNIO DE 2021.**

Respetado Doctor:

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.

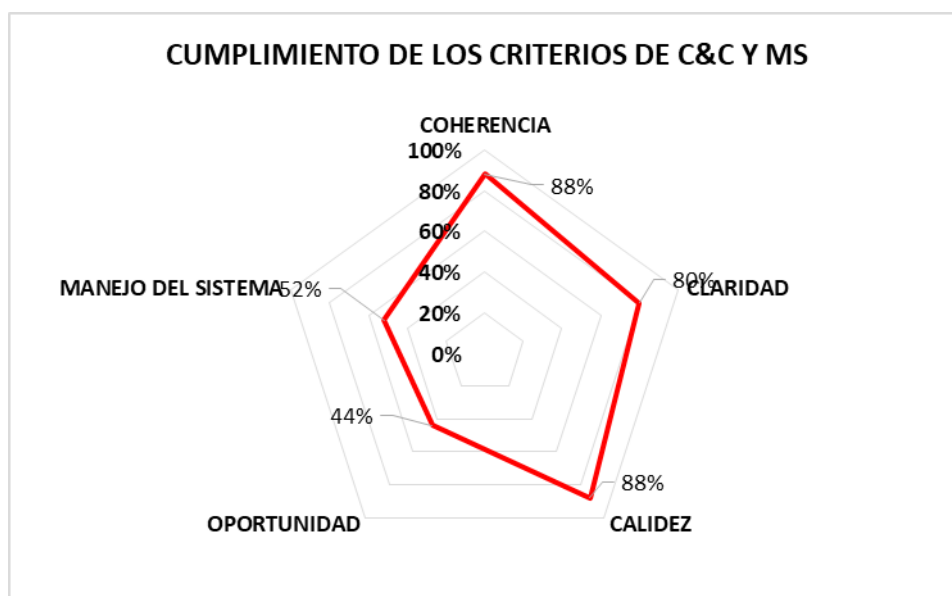
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Del total de respuestas analizadas, **17 (68%)** 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 30 de junio de 2021 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es del **32%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **65%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **17** respuestas que presentan observaciones, **15** es decir el **60%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **12 (48%)** 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	
1206	25	22	3	20	5	22	3	11	14	17
		88%	12%	80%	20%	88%	12%	44%	56%	68%



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

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1166142021	CÁRCEL DISTRITAL CIERRES	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
1920052021	NIVEL CENTRAL CIERRE	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1962912021	NIVEL CENTRAL CIERRE	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
812542021	CÁRCEL DISTRITAL CIERRES	SI	Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1789732021	CENTRO DE COMANDO - C4	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	SI	SI
1637052021	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1335592021	CENTRO DE COMANDO - C4					
1138132021	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1097302021	CÁRCEL DISTRITAL CIERRES					
1232052021	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	- Responden fuera de los términos legales - 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
1030382021	CÁRCEL DISTRITAL CIERRES	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	- Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente - Se carga la respuesta incompleta

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
764052021 1395352021 1450672021 1556912021	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1352352021	CÁRCEL DISTRITAL CIERRES	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1720292021	CÁRCEL DISTRITAL CIERRES	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta

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.

- El requerimiento **1166142021** 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, por lo tanto, se recomienda que antes de anexar la solución definitiva en el sistema, se verifique que la misma sea la correcta, lo anterior en aras de brindarle al ciudadano confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- El requerimiento **1920052021** 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 **1962912021** 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.

- Como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”* En mérito de lo anterior, se observa que en la respuesta al requerimiento No. **812542021** la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al no emitir respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano.
- El requerimiento No. **1789732021** no cumple con el criterio de claridad puesto que en la respuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **20%** 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. **1637052021**, **1335592021**, **1232052021**, **764052021**, **1395352021**, **1450672021** y **1556912021** 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 remisorio al peticionario.
- En relación con los requerimientos **1637052021** y **1335592021**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

- La respuesta a los requerimientos No. **1030382021** y **1720292021** fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas, 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.
- En relación con los requerimientos Nro. **812542021**, **1138132021**, **1097302021**, **1232052021**, **1030382021** y **1352352021**, 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.

## **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 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 Seguridad, Convivencia y Justicia al 30 de junio de 2021, presentan **51** peticiones pendientes de cierre, del total de peticiones pendientes de cierre **01** corresponde a la vigencia de 2020 y **50** 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 (junio), el **60,78%** de las peticiones vencidas se concentran en la Cárcel Distrital Cierres, como se relaciona en el siguiente cuadro:

<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"*





SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	51	100%
CÁRCEL DISTRITAL CIERRES	31	60,78%
NIVEL CENTRAL CIERRE	19	37,25%
CENTRO DE COMANDO - C4	1	1,96%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha presentado peticiones pendientes de cierre, en las cuales 1 petición que corresponde a vigencias anteriores la cual al 30 de junio de 2021 acumula **309** días de vencimiento y de las 50 peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **73** 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,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría  
General

Nro. Rad: **2-2021-24095**

Fecha: **27/07/2021 03:50:42 PM**

Folios: **1** - Anexos: **2**

Origen: **DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL**

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 9 de 9

Documento Electrónico: 1b02c0f5-8d63-4b4f-9d56-6ffad8174545

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

