

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO.

Subdirectora Administrativa y Financiera

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP

Dirección Electrónica: uaesp@uaesp.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 JUNIO 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.

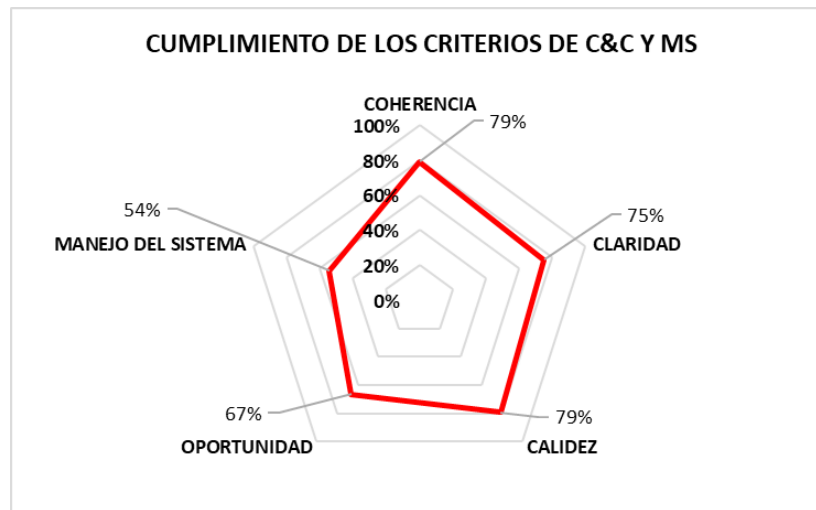
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **24** respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

Del total de respuestas analizadas, **11 (46%)** 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 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos es del **54%** 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.

De las **11** respuestas que presentan observaciones, **08** es decir el **33%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **11 (46%)** 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	
479	24	19	5	18	6	19	5	16	8	11
		79%	21%	75%	25%	79%	21%	67%	33%	



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1676152021	ÁREA LIMPIA DC SAS ESP	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta
1969292021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1545352021	PROMOAMBIENTAL S.A.S E.S.P	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1281232021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
1772482021	CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
1481512021	PROMOAMBIENTAL S.A.S E.S.P	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
1404862016 2300262016	PREDIOS	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1380492021	SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2789392019	PREDIOS	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1637312021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SI	SI	SI	SI	la respuesta en el sistema extemporáneamente Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por 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 **1676152021**, no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el petionario.
- Los requerimientos **1969292021** y **1545352021** no cumplen 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 **1281232021**, 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 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la petionaria o el petionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:*
 - *Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.*
 - *Buzón: archivo con el formato ingresado al Buzón.*
 - *Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*

- *Escrito: archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.”*

Esto permite conocer la petición integralmente y determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la misma.

- El requerimiento **1772482021** 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.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **1481512021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento **1481512021** no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue dada fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- La respuesta al requerimiento No. **1481512021** no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema “Solicitud por Ampliación”, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **8%** 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.
- En relación con los requerimientos **1404862016**, **2300262016**, **1380492021** y **2789392019**, 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 **1637312021**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber realizado el 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, 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 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 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos al 30 de junio de 2021, presentan **39** peticiones pendientes de cierre, del total de peticiones pendientes de cierre **01** corresponden a la vigencia de 2017, **02** corresponden a la vigencia de 2019, **06** corresponden a la vigencia de 2020 y **30** corresponden a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (junio), el **84,62%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Alumbrado Público, Predios y la Subdirección de Aprovechamiento, como se relaciona en el siguiente cuadro:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	39	100%
Subdirección de Alumbrado Público	12	30,77%
Predios	11	28,21%
Subdirección de Aprovechamiento	10	25,64%
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	2	5,13%
Subdirección de Servicios Funerarios	1	2,56%
Bogotá Limpia S.A.S E.S.P.	1	2,56%
Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	1	2,56%
Inversiones Monte Sacro	1	2,56%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **09** peticiones que corresponden a la vigencia anterior las cuales al 30 de junio acumulan entre **111** y **941** y de las **30** de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **39** días de vencimiento.

¹ 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 remitisorio 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"

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 – 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.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JESSICA LORENA RIOS HOYOS
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO