

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 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.

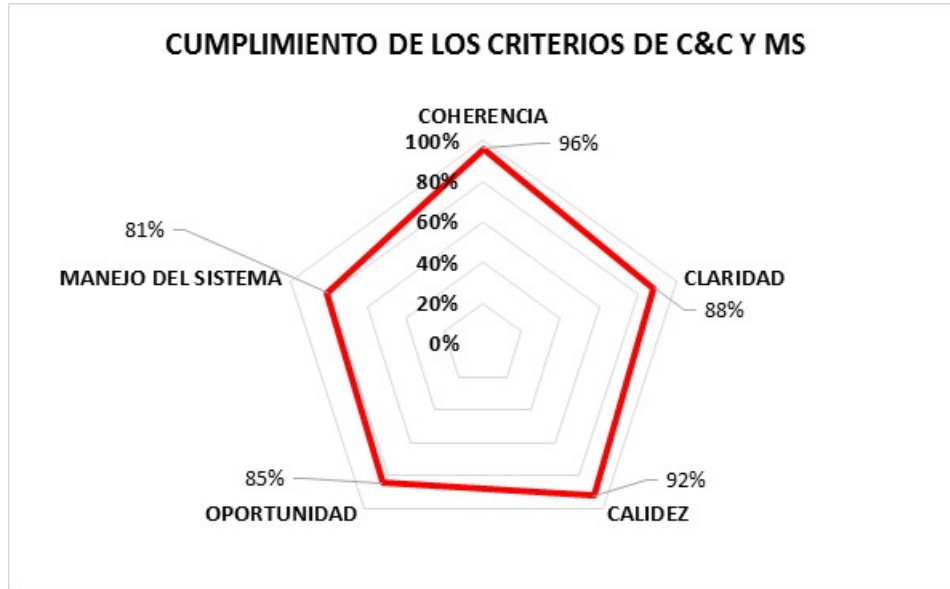
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021,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

Del total de respuestas analizadas, **8 (31%)** 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 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos es del **69%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **76%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **8** respuestas que presentan observaciones, **06** es decir el **23%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **05 (19%)** 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	
560	26	25	1	23	3	24	2	22	4	8
		96%	4%	88%	12%	92%	8%	85%	15%	31%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3413472020	PREDIOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana
1473572021	CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
962422021 708842021	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1518752021	LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.	SI	Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área	SI	SI	SI
1303372021	AREA LIMPIA DC SAS ESP	SI	SI	No hay saludo, despedida	SI	SI

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano	Oportunidad	Manejo del sistema
1295582021	SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1079212021	Bogotá Limpia S.A.S E.S.P.	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

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 **3413472020**, no cumple con ningún criterio, puesto que al no ser petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, puesto que el Acuerdo 731 de 2018 establece en su artículo 1°. *“Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”*. Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Aplicativo.
- El requerimiento **1473572021** 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 requerimiento **1473572021** 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, 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
- 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.

- 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 **1518752021** la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y dan cierre definitivo a la petición.
- En la respuesta emitida a la petición **1303372021**, se evidencia que no utilizan ningún saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de calidez.
- En relación con los requerimientos **962422021**, **1295582021**, **708842021** y **1079212021**, la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición 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, 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 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos al 31 de mayo de 2021, presentan **47** peticiones pendientes de cierre, del total de peticiones pendientes de cierre **04** corresponden a la vigencia de 2016, **04** corresponden a la vigencia de 2017, **03** corresponden a la vigencia de 2019, **12** corresponden a la vigencia de 2020 y **24** 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 (mayo), el **76,60%** de las peticiones vencidas se concentran en Predios y Subdirección de Aprovechamiento, como se relaciona en el siguiente cuadro:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	47	100%
Predios	23	48,94%
Subdirección de Aprovechamiento	13	27,66%
Subdirección de Alumbrado Público	5	10,64%
EAB - Aguas de Bogotá	2	4,26%
Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza	1	2,13%
Subdirección de Servicios Funerarios	1	2,13%
Inversiones Monte Sacro	1	2,13%
Subdirección de Disposición Final	1	2,13%

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 **23** peticiones que corresponden a la vigencia anterior las cuales al 31 de mayo acumulan entre **85** y **1.205** y de las **24** de esta vigencia acumulan entre **02** y hasta **45** días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 3 del **Artículo 29 del Decreto 140 de 2021**, 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.

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 remitido 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”



Atentamente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JESSICA LORENA RIOS HOYOS
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE