

**Rad No:** 3-2021-13583  
**Fecha:** 19/05/2021  
**Destino:** OF.CONSEJ-COMUNIC  
**Anexos:** N/A

**MEMORANDO**

<b>Código</b>	<b>4221000</b>
<b>Dependencia Para</b>	<b>GLEND MARTINEZ OSORIO</b> <b>OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES</b> <b>LILIANA HENAO ARTEAGA</b> <b>OFICINA DE PROTOCOLO</b> <b>OSCAR GUILLERMO NIÑO DEL RIO</b> <b>DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b> <b>ALVARO ARIAS CRUZ</b> <b>DIRECCION DISTRITAL DE ARCHIVO DE BOGOTA</b> <b>ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO</b> <b>DIRECCION DE TALENTO HUMANO</b> <b>MARCELA MANRIQUE CASTRO</b> <b>SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b> <b>LUIS ARGEMIRO MALAMBO MARTINEZ</b> <b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO</b> <b>CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA</b> <b>OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN</b>
<b>De Asunto</b>	<b>DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b> <b>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 ABRIL DE 2021</b>

<b>No. Referenciados</b>	<b>Trámite</b>
<b>N/A</b>	

**Respetados Doctores:**

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.

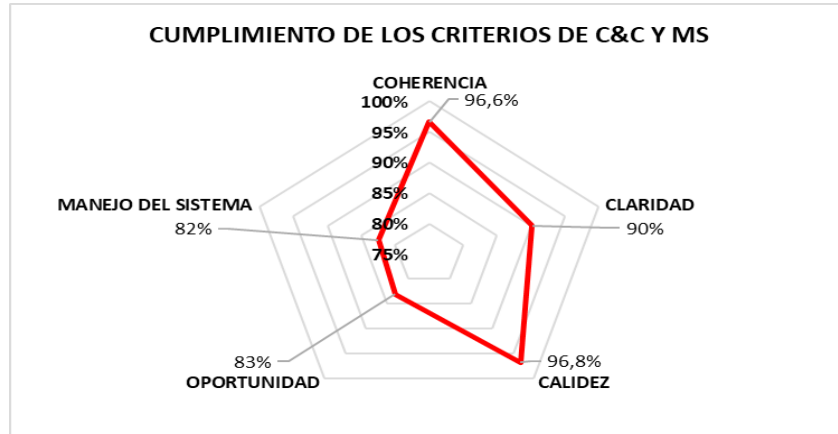
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.580** requerimientos cerrados en el mes de abril de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **468** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **103** es decir el **22%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **82 (18%)** 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	
468	468	452	16	422	46	453	15	388	80	113
		96,6%	3,4%	90%	10%	96,8%	3,2%	83%	17%	24%

Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A



De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **223** correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**, encontrando que **98 (43,9%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

Los requerimientos correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación son:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
912782021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta
973982021					
956712021					
827872021					
1217702021					
1106822021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1186882021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
883182021					
1125792021					
657402021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
707752021					
946372021					
879842021	La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
493642021	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	SI	SI	SI	SI
864992021	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la	SI	SI	SI
1174002021					
1051742021					

**Rad No:** 3-2021-13583  
**Fecha:** 19/05/2021  
**Destino:** OF.CONSEJ-COMUNIC

**Anexos:** N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1110002021					
1142772021					
1118652021					
797822021					
927472021					
1201802021		entidad nacional o privada competente			
1235502021					
1252932021					
1068482021					
1109042021					
1137192021		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
1110862021	SI				
923152021					
797852021					
1214572021	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	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
432012021		No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
565442021	SI				
1067432021		No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1202582021	SI				
1109332021					
1210572021					
913232021		Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
913162021	SI				
1253552021					
820792021					
523372021	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
654822021	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la Respuesta en el sistema extemporáneamente Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no

Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC

Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
					se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
887932021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
923242021					
579972021					
887702021					
1058322021					
1088122021					
1109902021					
978232021					
1045932021					
734312021	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
962862021					
372992021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
482992021					
1304872021					
538272021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
605412021					
271512021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
654432021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
657832021					
426602021					
618912021					
654322021					
662202021					
654912021					
641752021					
529192021					
781972021					
707592021					
828852021					
786922021					
743962021					
654672021					
507352021					
589522021					
686942021					
447372021					
695092021					

Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC

Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
606232021					
404382021					
483792021					
827092021					
658032021					
637112021					
366882021					
483802021					
602532021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
642352021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente Se carga la respuesta incompleta
1149262021					
993302021					
1255082021					
1055342021	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
683972021					
678952021					
912842021	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.

- Respecto a los requerimientos No. **912782021**, **973982021**, **956712021**, **827872021** y **1217702021**, no cumplen 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.
- El requerimiento No. **1106822021** no cumple con ningún criterio, puesto que es una comunicación entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que 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”.*

Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A

- El requerimiento No. **1186882021, 883182021 y 1125792021** no cumplen 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.
- Los requerimientos No. **657402021, 707752021 y 946372021** 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 **879842021** 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.
- Respecto al requerimiento No. **493642021**, el oficio de respuesta va dirigido a nombre de un ciudadano que no es quien interpone la petición, no se considera coherente puesto que no se puede constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
- El **10,7%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
- Según el análisis realizado a los requerimientos No. **913232021, 913162021, 1253552021, 820792021, 523372021 y 654822021** se considera que las respuestas emitida no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición y tampoco cumplen 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 **9%** de los requerimientos 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



Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **17%** 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 el **6%** de los requerimientos analizados, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, 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.
- En el **17%** de las respuestas analizadas, la Dependencia 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.
- La respuesta a los requerimientos No. **642352021 y 912842021** 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.

Correspondientes a la **Oficina Consejería de Comunicaciones**, se revisaron **08** respuestas, encontrando que **02 (25%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

Los requerimientos correspondientes a la **Oficina Consejería de Comunicaciones** que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación son:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
149632021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
859152021					

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



Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A

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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **149632021 y 859152021** 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 No. **149632021 y 859152021**, la Dependencia 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.

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **04** correspondientes a la **Dirección Distrital de Desarrollo Institucional**, encontrando que **01 (25%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Dirección Distrital de Desarrollo Institucional** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
490402021	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.

Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A

- En relación con el requerimiento No. **490402021**, la Dependencia 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 reportará 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.

Correspondientes a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito**, se revisaron **06** respuestas, encontrando que **03 (50%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

Los requerimientos correspondientes a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito** que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación son:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
826482021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1090732021	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
894732021	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

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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el los requerimientos No. **826482021**, **1090732021** y **894732021**, 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

Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A

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. **1090732021** y **894732021**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, 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.

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **44** correspondientes a la **Dirección de Talento Humano**, encontrando que **07 (16%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

Los requerimientos correspondientes a la **Dirección de Talento Humano** que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación son:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
725852021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
723662021					
551442021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
625752021					
762912021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1017642021	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta
825782021	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.

- Los requerimientos No. **725852021** y **723662021**, 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

Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A

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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **551442021 y 625752021** 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 el requerimiento No. **762912021** 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 remititorio al peticionario
- En relación con los requerimientos No. **551442021, 625752021 y 825782021**, 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.
- La respuesta al requerimiento No. **1017642021** falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta, 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

Correspondientes a la **Subdirección de Servicios Administrativos**, se revisaron **18** respuestas, encontrando que **02 (11,1%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

Los requerimientos correspondientes a la **Subdirección de Servicios Administrativos** que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación son:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
660772021	SI	Se requería solicitar ampliación y no	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción

Rad No: 3-2021-13583  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
		realizar cierre definitivo			del sistema "solicitud de ampliación"
1064722021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI

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.

- Según el análisis realizado al requerimiento No. **660772021**, se considera que la respuesta emitida no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición y tampoco cumplen 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 requerimiento No. **1064722021** 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.

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 30 de abril de 2021 de la Secretaría General es del **76%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **77%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### 1. 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 interpues-

Rad No: **3-2021-13583**  
 Fecha: 19/05/2021  
 Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
 Anexos: N/A

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 General a 30 de abril de 2021, presenta **05** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **1** corresponde a la vigencia de 2019 y **04** a la vigencia 2021.

Para el periodo objeto del análisis (abril), las peticiones vencidas se concentran en las siguientes dependencias:

<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
1110 Oficina de Protocolo	1	20%
1122 ACDVPR - Participación	1	20%
3300 Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	1	20%
5310 Subdirección de Servicios Administrativos	2	40%

Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 <sup>1</sup> de la citada Ley.

A continuación, se relaciona lo descrito:

#### **Oficina de Protocolo:**

#### **Año 2019: 01 Petición Pendiente de Cierre**

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
2632522019	OFICINA DE PROTOCOLO	Angelica María Rojas Vásquez	Solicitud de Acceso a la Información	En trámite - Por asignación	30/10/2019	<b>347</b>

#### **Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación:**

#### **Año 2021: 01 Petición Pendiente de Cierre**

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
829322021	1122 ACDVPR - Participación	Aracely Villalobos	Derecho de Petición de Interés General	En trámite - Por asignación	16/03/2021	<b>1</b>

#### **Dirección Distrital de Archivo de Bogotá:**

<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 remitisor 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"



Rad No: **3-2021-13583**  
 Fecha: 19/05/2021  
 Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
 Anexos: N/A

**Año 2021: 01 Petición Pendiente de Cierre**

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
549312021	3300 Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	Álvaro Henry Castaneda Gómez	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	23/02/2021	<b>16</b>

**Subdirección de Servicios Administrativos:**
**Año 2021: 02 Peticiones pendientes de cierre**

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
570792021	5310 Subdirección de Servicios Administrativos	Heidy Paola Cruz Osorio	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	26/02/2021	<b>13</b>
673562021	5310 Subdirección de Servicios Administrativos	Heidy Paola Cruz Osorio	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	4/03/2021	<b>9</b>

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 presta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE**



Rad No: **3-2021-13583**  
Fecha: 19/05/2021  
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC  
Anexos: N/A

c.c.e.:

Anexo: N/A  
Anexos Digitales: 1

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