

Rad No: 3-2022-3711  
Fecha: 28/01/2022  
Destino: DES. SECRETARIO  
Anexos: N/A

**MEMORANDO**

<b>Código</b>	<b>4221000</b>
<b>Dependencia Para</b>	<b>MARIA CLEMENCIA PEREZ URIBE DESPACHO SECRETARIA GENERAL</b>
<b>De Asunto</b>	<b>DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO 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 DICIEMBRE DE 2021</b>

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>1</sup>.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la

<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

Documento Electrónico: 83eb56d0-a729-4563-b298-669f23dcd666

Rad No: **3-2022-3711**  
 Fecha: 28/01/2022  
 Destino: DES. SECRETARIO  
 Anexos: N/A

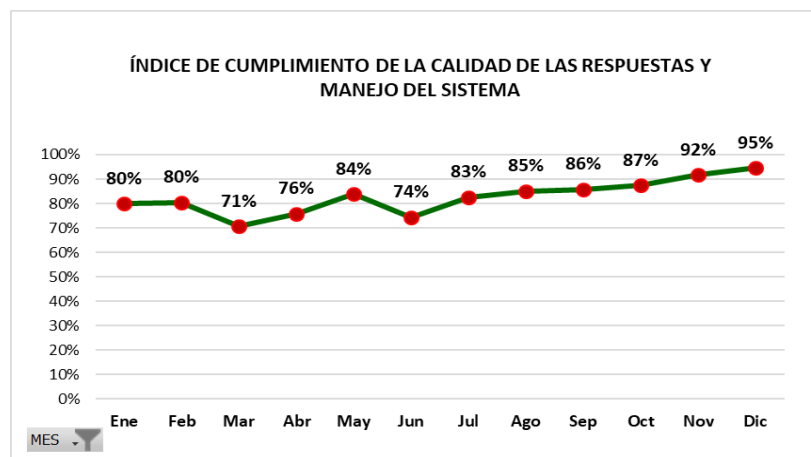
vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados en el 2021:

**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:**

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a las **297** respuestas emitidas por la Secretaría General en el mes de diciembre de 2021.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
297	<b>16 (5%)</b>	95%	82%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
297	291	6	290	7	291	6	283	14	287	10
	98%	2%	98%	2%	98%	2%	95%	5%	<b>97%</b>	3%

<sup>2</sup> **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.

Documento Electrónico: 83eb56d0-a729-4563-b298-669f23dcd666

Rad No: 3-2022-3711  
Fecha: 28/01/2022  
Destino: DES. SECRETARIO  
Anexos: N/A

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

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por las dependencias a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3962092021	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana
3749122021	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad 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
3565102021		NO	NO	NO	NO	NO	
3948212021		NO	NO	NO	NO	NO	
3780392021	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional competente  El requerimiento 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
3783162021	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento 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.  No cumple con el manejo del sistema, puesto que, si 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 informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición
3674722021	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento 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.  No cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si 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 informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición
4049662021	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento 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.
3992522021		SI	SI	SI	NO	SI	
3787952021		SI	SI	SI	NO	SI	
3912412021		SI	SI	SI	NO	SI	
3913332021		SI	SI	SI	NO	SI	
3362762021	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, ya que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento en el sistema, sino el de Respuesta Parcial.
4039272021	Oficina de Control Interno Disciplinario	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la dependencia

Documento Electrónico: 83eb56d0-a729-4563-b298-669f23dcd666

Rad No: 3-2022-3711  
Fecha: 28/01/2022  
Destino: DES. SECRETARIO  
Anexos: N/A

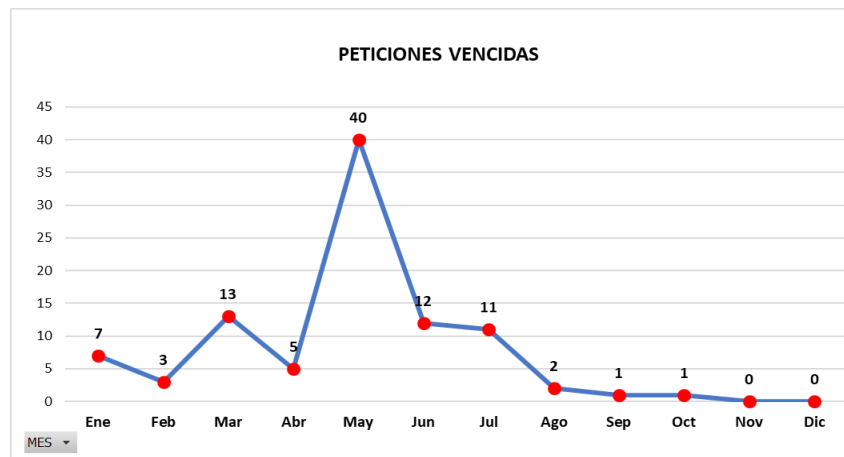
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, (correo electrónico) incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
3999532021	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la dependencia no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, (buzón) incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
3560252021	Dirección de Talento Humano	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La dependencia debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo objeto del análisis, la Secretaría General no presentó peticiones vencidas en el Sistema.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Secretaría General en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero - diciembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha del **-100%** de peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Si bien a 31 de diciembre no se reporta ninguna petición vencida, se evidencia que la Dirección de Talento Humano, aunque respondió la petición **3560252021** dentro de Documento Electrónico: 83eb56d0-a729-4563-b298-669f23dcd666

Rad No: 3-2022-3711  
Fecha: 28/01/2022  
Destino: DES. SECRETARIO  
Anexos: N/A

términos al ciudadano, no subió dicha respuesta al Sistema sino después de vencido el término, por esta razón en el reporte mensual emitido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas aparece con gestión extemporánea.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta la muestra evaluada de la Entidad durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas a la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
5.252	970	18%	82%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas- 2021

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado en el 2021 fue del **82%** y el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados fue el siguiente:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
96%	4%	93%	7%	96%	4%	87%	13%	88%	12%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas- 2021

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la entidad, son **OPORTUNIDAD** con solo un **13%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **12%**.

En octubre de 2021, recibimos planes de mejoramiento de Secretaría Privada, Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito y de la Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones –TIC y en enero de 2022 de la Subdirección de Servicios Administrativos, los cuales cumplieron con su propósito, puesto que como se evidencia en este reporte dichas dependencia no presentan observaciones a las respuestas emitidas, sin embargo dependencias como Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Control Interno Disciplinario, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Dirección de

Documento Electrónico: 83eb56d0-a729-4563-b298-669f23dcd666

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



**Rad No:** 3-2022-3711  
**Fecha:** 28/01/2022  
**Destino:** DES. SECRETARIO  
**Anexos:** N/A

Talento Humano, siguen presentando observaciones en sus respuestas por lo tanto solicitamos la remisión de planes de mejoramiento solicitados.

Así las cosas, dado que la evolución del índice acumulado de la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021, comedidamente solicitamos formular el plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se requiere que el plan de mejoramiento se envíe a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

### **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021**

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha durante la vigencia 2021<sup>3</sup>:

ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
7	3	13	5	40	12	11	2	1	1	0	0

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con corte al cierre del mes correspondiente

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la entidad durante la vigencia 2021, presentó peticiones vencidas en el Sistema, siendo el mes de mayo el periodo con el mayor número de vencidas y los meses de noviembre y diciembre lapso donde no presentó ninguna.

<sup>3</sup> **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

Documento Electrónico: 83eb56d0-a729-4563-b298-669f23dcd666

Rad No: 3-2022-3711  
Fecha: 28/01/2022  
Destino: DES. SECRETARIO  
Anexos: N/A

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que la entidad durante la vigencia de 2021 presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, es necesario que las acciones para optimizar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la entidad formule siguiendo los parámetros establecidos en el presente documento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

#### 4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021

Revisados los memorandos con las acciones de mejora enviados por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía como respuesta a las recomendaciones realizadas en los reportes de visitas de monitoreo a la Red CADE de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2021, realizada la validación de las mismas y de las evidencias presentadas, se encuentran ajustadas a las observaciones señaladas, sin embargo se encuentra pendiente el plan de mejora correspondiente al monitoreo realizado en diciembre.

Respecto al plan de mejoramiento presentado por la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación como respuesta a las recomendaciones de los reportes de visitas de monitoreo realizados a los Centros de Encuentro en los meses de julio, agosto y septiembre, luego de llevar a cabo la validación de las acciones propuestas y las evidencias presentadas se encontró que solo remitieron plan de mejoramiento para 3 centros de encuentro de los 6 monitoreados, faltando el envío de los planes relativos a los Centros de Rafael Uribe, Suba y Patio Bonito.

Por lo tanto, de manera atenta solicitamos el envío de los planes de mejoramiento dentro del plan general que realice la Entidad.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**

c.c.e.:

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA  
RAFAEL LONDOÑO CARANTON-OFCINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

Documento Electrónico: 83eb56d0-a729-4563-b298-669f23dcd666

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Rad No: 3-2022-3711  
Fecha: 28/01/2022  
Destino: DES. SECRETARIO  
Anexos: N/A

ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO-DIRECCION DE TALENTO HUMANO  
CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA-OFCINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y  
RECONCILIACIÓN  
HEIDY YOBANNA MORENO MORENO-OFCINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Anexo: N/A  
Anexos Digitales: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Documento Electrónico: 83eb56d0-a729-4563-b298-669f23dcd666

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

