

Rad No: 3-2021-5960
Fecha: 16/02/2021
Destino: DIR. ARCHIVO
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	ALVARO ARIAS CRUZ DIRECCION DISTRITAL DE ARCHIVO DE BOGOTA
De Asunto	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 ENERO

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Doctor:

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.

Rad No: 3-2021-5960
Fecha: 16/02/2021
Destino: DIR. ARCHIVO
Anexos: N/A

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).

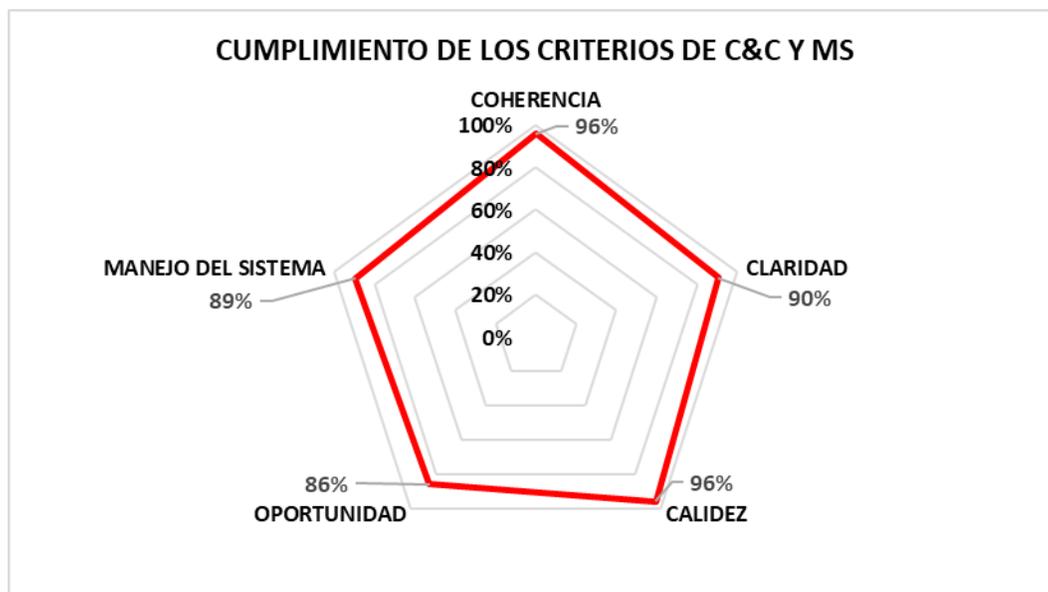
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



Rad No: 3-2021-5960
Fecha: 16/02/2021
Destino: DIR. ARCHIVO
Anexos: N/A

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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

La Dirección Distrital de Archivo de Bogotá no emitió respuestas en enero de 2021, por lo tanto, de las respuestas evaluada de la Secretaría General no se analizó ninguna de esta dependencia.

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 26 del Decreto 425 de 2016, 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 General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **5** corresponden a la **Dirección Distrital de Archivo de Bogotá** relativas a la vigencia 2020. Si alguna de estas peticiones no es de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la Ley 1755 de 2015. A continuación, se relaciona lo descrito.

Año 2020: 05 Petición Pendiente de Cierre:

Número Petición	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
3130742020	ELMER YOVANY SANABRIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	En trámite - Por asignación	9/11/2020	25
3286372020	ELMER YOVANY SANABRIA	SOLICITUD DE COPIA	En trámite - Por asignación	23/11/2020	26
3421962020	JUAN GUILLERMO AWAZACKO REYES eXT 4123	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	En trámite - Por asignación	4/12/2020	7
3458162020	JUAN GUILLERMO AWAZACKO REYES eXT 4123	SOLICITUD DE COPIA	Registro - con preclasificación	9/12/2020	15
3514152020	ELMER YOVANY SANABRIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	En trámite por asignar - trasladar	15/12/2020	1

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 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: 3-2021-5960
Fecha: 16/02/2021
Destino: DIR. ARCHIVO
Anexos: N/A

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 por parte de la **Dirección Distrital de Archivo de Bogotá** allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la 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 presta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordialmente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Rad No: 3-2021-5953
Fecha: 16/02/2021
Destino: DIR. CONTRATACION
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	MARIO ALBERTO CHACÓN CASTRO DIRECCION DE CONTRATACION
De Asunto	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 ENERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Doctor:

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.

Rad No: 3-2021-5953
 Fecha: 16/02/2021
 Destino: DIR. CONTRATACION
 Anexos: N/A

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).

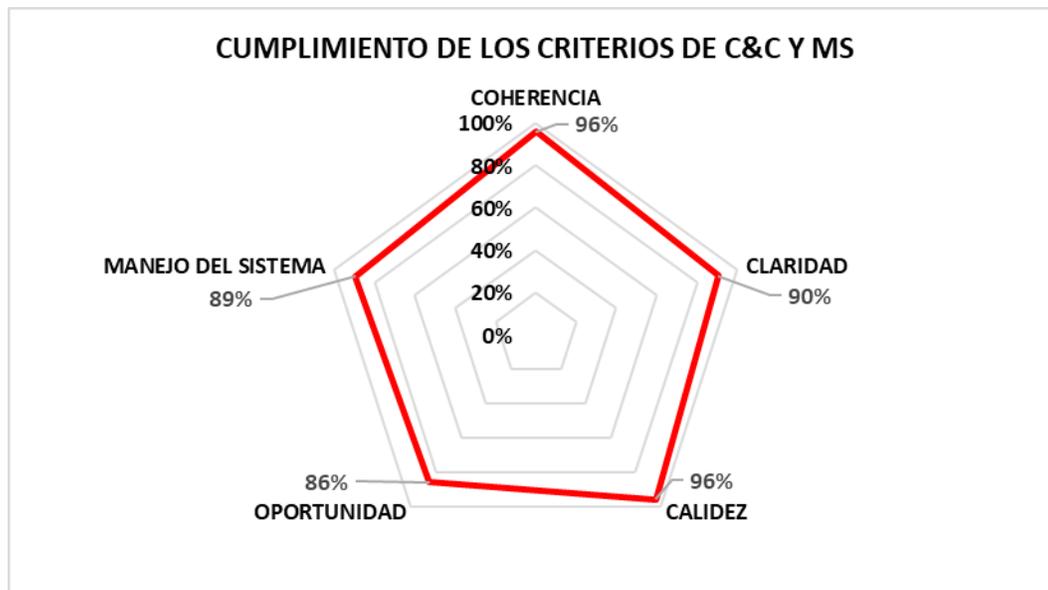
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **53** correspondientes a la **Dirección de Contratación**, encontrando que **03 (5,7%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3458022020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Trámite interno de la entidad (solicitud de certificación contractual de contratista)
27052021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
27142021					

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 No. **3458022020** no cumple con ningún criterio puesto que es una solicitud interna de la entidad y estas no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía frente a la Administración Distrital, adicionalmente el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas, establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones: *“6. Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: Las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, **NO** deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.”* Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del aplicativo.
- Los requerimientos No. **27052021 y 27142021**, no cumplen 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 5.2 del Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea E-mail, Buzón y Redes Sociales, la entidad que registra la petición en el Sistema, debe adjuntar la evidencia de la solicitud textual del peticionario (archivo con el correo, archivo con el formato ingresado por Buzón, pantallazo o archivo de la solicitud realizada en redes sociales) con el fin de asegurar la atención completa de la misma”.*

Rad No: 3-2021-5953
Fecha: 16/02/2021
Destino: DIR. CONTRATACION
Anexos: N/A

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

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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado 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 26 del Decreto 425 de 2016, 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 General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales ninguna corresponde a la **Dirección de Contratación**.

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

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Rad No: 3-2021-5955
Fecha: 16/02/2021
Destino: DIR.SRV.CIUDADANO
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	YANNETH MORENO ROMERO DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
De Asunto	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 ENERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

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.

Rad No: 3-2021-5955
 Fecha: 16/02/2021
 Destino: DIR.SRV.CIUDADANO
 Anexos: N/A

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).

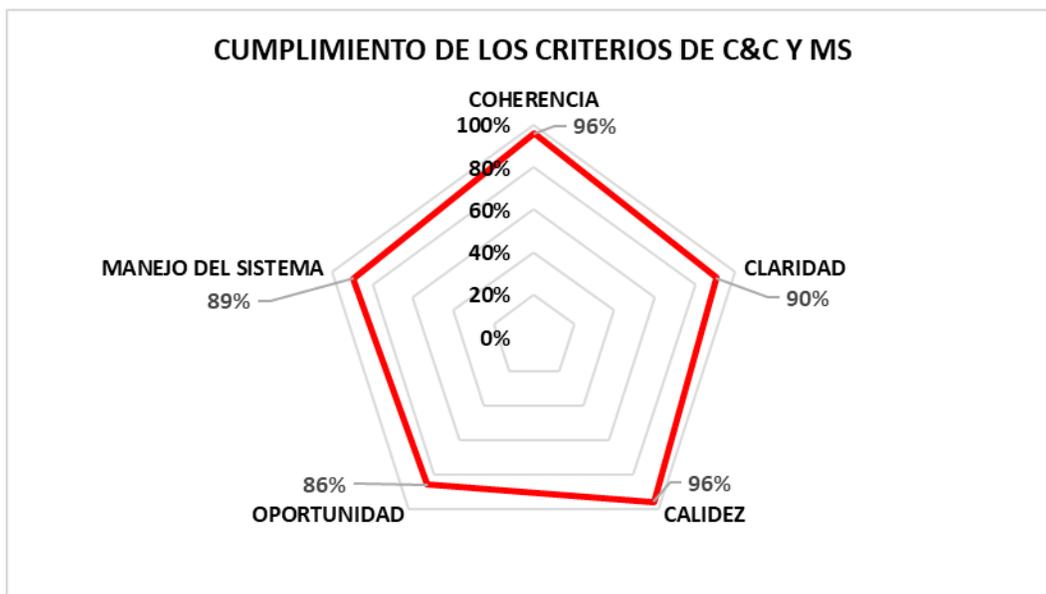
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



Rad No: **3-2021-5955**
 Fecha: 16/02/2021
 Destino: DIR.SRV.CIUDADANO
 Anexos: N/A

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **82** correspondientes a la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, encontrando que **01 (1,2%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3274032020	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **3274032020** no cumple con el criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta se emitió 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 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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado 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 26 del Decreto 425 de 2016, 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.

Rad No: 3-2021-5955
Fecha: 16/02/2021
Destino: DIR.SRV.CIUDADANO
Anexos: N/A

La Secretaría General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales ninguna corresponde a la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**.

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

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Rad No: 3-2021-5951

Fecha: 16/02/2021

Destino: OF. JURID

Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	LUZ KARIME FERNANDEZ CASTILLO OFICINA ASESORA JURIDICA
De Asunto	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 ENERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

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.

Rad No: 3-2021-5951

Fecha: 16/02/2021

Destino: OF. JURID

Anexos: N/A

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).

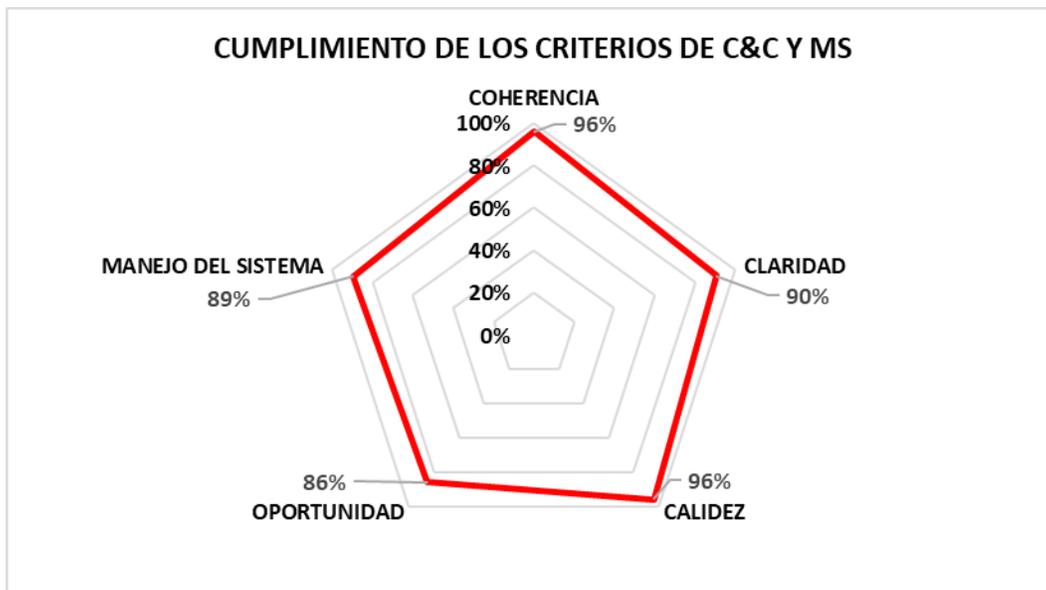
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



Rad No: 3-2021-5951
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. JURID
Anexos: N/A

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisó **01** correspondiente a la **Oficina Asesora Jurídica**, encontrando que este requerimiento no cumple con los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Oficina Asesora Jurídica** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3316812020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana (Solicitud de Conciliación Prejudicial)

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 No. **3316812020** no cumple con ningún criterio, puesto que al no ser una petición ciudadana no se deben 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 dependencia del manejo del aplicativo.

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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado 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 26 del Decreto 425 de 2016, 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.

Rad No: **3-2021-5951**

Fecha: 16/02/2021

Destino: OF. JURID

Anexos: N/A

La Secretaría General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales ninguna corresponde a la **Oficina Asesora Jurídica**.

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

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: Merlin Angelyne Castro González-

Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

Rad No: 3-2021-5958
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	LILIANA HENAO ARTEAGA OFICINA DE PROTOCOLO
De Asunto	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 ENERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

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.

Rad No: 3-2021-5958
 Fecha: 16/02/2021
 Destino: OF. PROTOCOLO
 Anexos: N/A

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).

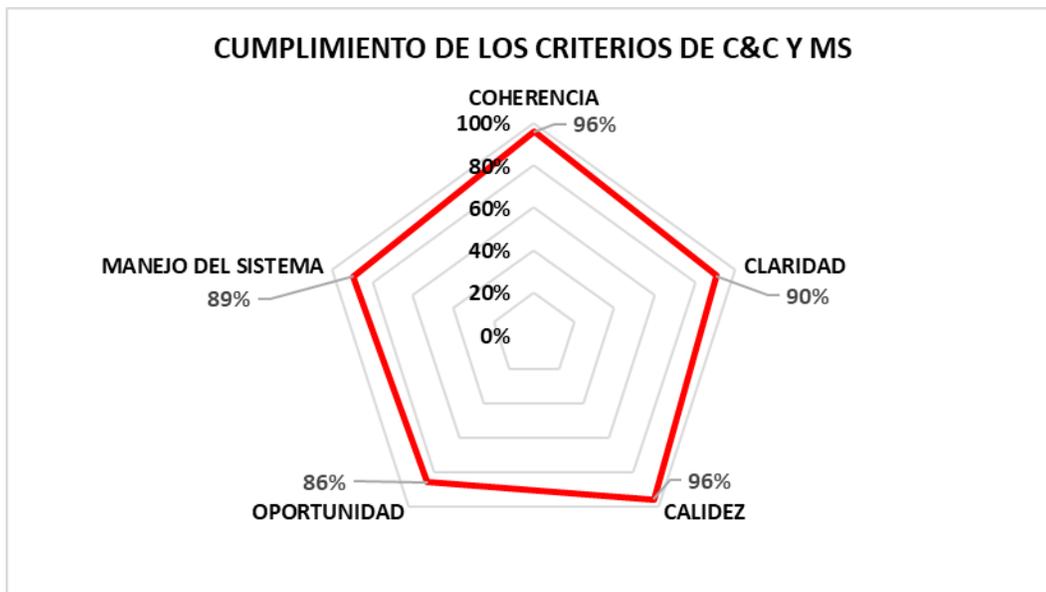
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



Rad No: 3-2021-5958
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

La Oficina de Protocolo no emitió respuestas en enero de 2021, por lo tanto, de las respuestas evaluada de la Secretaría General no se analizó ninguna de esta dependencia.

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 26 del Decreto 425 de 2016, 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 General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **01** corresponde a la **Oficina de Protocolo** relativa a la vigencia 2019. Si esta petición no es de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la Ley 1755 de 2015. A continuación, se relaciona lo descrito.

Año 2019: 01 Petición Pendiente de Cierre

Número Petición	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
2632522019	ALEJANDRO ZULUAGA RODRÍGUEZ EXT 1282	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	En trámite - Por asignación	30/10/2019	285

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 por parte de la **Oficina de Protocolo** allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a esta petición vencida.

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

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”*

Rad No: 3-2021-5958
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

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 presta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordialmente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Rad No: 3-2021-5957
Fecha: 16/02/2021
Destino: SEC. PRIVADA
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	FELIPE EDGARDO JIMENEZ ANGEL SECRETARIA PRIVADA
De Asunto	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 ENERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Doctor:

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.

Rad No: 3-2021-5957
 Fecha: 16/02/2021
 Destino: SEC. PRIVADA
 Anexos: N/A

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).

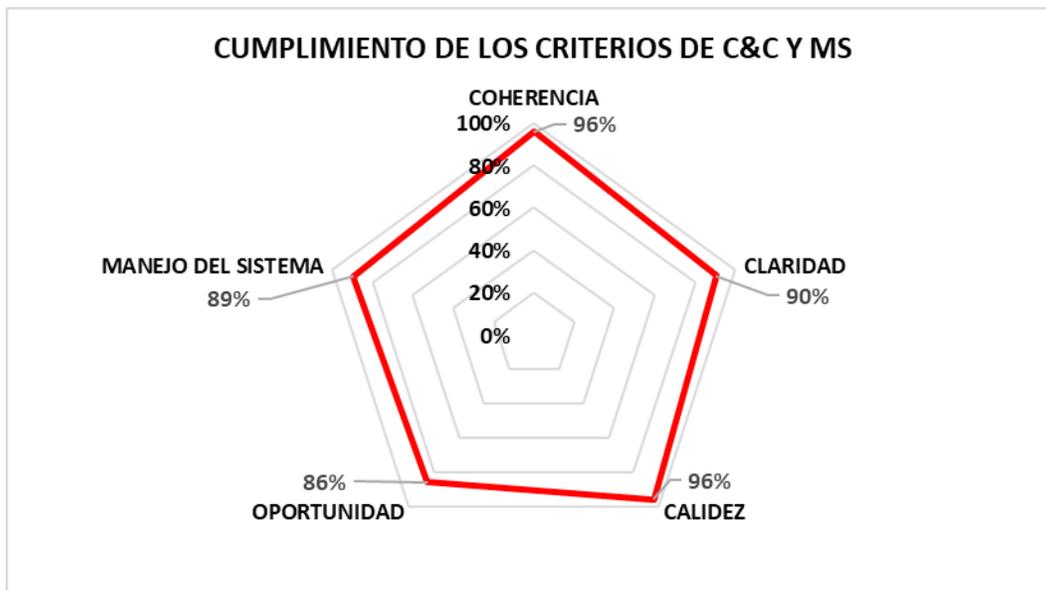
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



Rad No: 3-2021-5957
Fecha: 16/02/2021
Destino: SEC. PRIVADA
Anexos: N/A

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **15** correspondientes a la **Secretaría Privada**, encontrando que **01 (6,7%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Secretaría Privada** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
2746652020	SI	SI	SI	Responden 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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **2746652020** no cumple con el criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta se emitió 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 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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado 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 26 del Decreto 425 de 2016, 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 General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales ninguna corresponde a la Secretaría Privada.

Rad No: 3-2021-5957
Fecha: 16/02/2021
Destino: SEC. PRIVADA
Anexos: N/A

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

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Rad No: 3-2021-5952
Fecha: 16/02/2021
Destino: SUB.SRV.ADMINIST
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	MARCELA MANRIQUE CASTRO SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
De Asunto	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 ENERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

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.

Rad No: 3-2021-5952
Fecha: 16/02/2021
Destino: SUB.SRV.ADMINIST
Anexos: N/A

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).

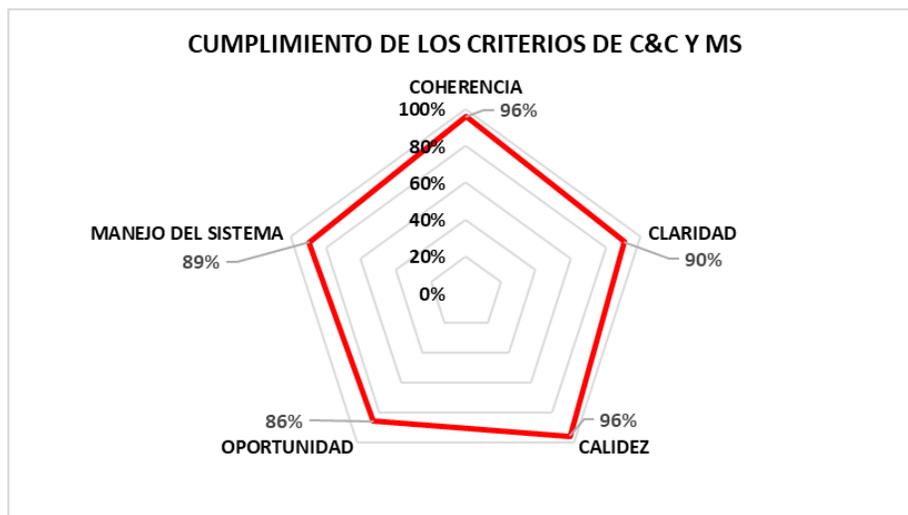
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **21** correspondientes a la **Subdirección de Servicios Administrativos**, encontrando que **03 (14,3%)** de estos requerimientos no cumple 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
3653192020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	EL ciudadano no recibió la respuesta - No actualizaron el email.
117182021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
3566422020	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se requería utilizar el evento solucionado por traslado y no cierre definitivo 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.

- Dentro de las respuesta analizadas, el requerimiento No **365192020**, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que no realizan la actualización del correo electrónico del ciudadano, como consecuencia de esto el peticionario no recibe la respuesta, 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **117182021** y **3566422020** 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 remitatorio al peticionario
- Respecto al requerimiento No **3566422020**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber realizado el cierre por no competencia en el aplicativo, informando al peticionario la entidad y/o dependencia 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.

Rad No: 3-2021-5952
Fecha: 16/02/2021
Destino: SUB.SRV.ADMINIST
Anexos: N/A

- En relación con el requerimiento No **3566422020**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la dependencia 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 y/o dependencia 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 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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado 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 26 del Decreto 425 de 2016, 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 General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales ninguna corresponde a la **Subdirección de Servicios Administrativos**.

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

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Rad No: 3-2021-5959
Fecha: 16/02/2021
Destino: SUB SIS D ARCHIVOS
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	JULIO ALBERTO PARRA ACOSTA SUBDIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE ARCHIVOS
De Asunto	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 ENERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Doctor:

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.

Rad No: 3-2021-5959
 Fecha: 16/02/2021
 Destino: SUB SIS D ARCHIVOS
 Anexos: N/A

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).

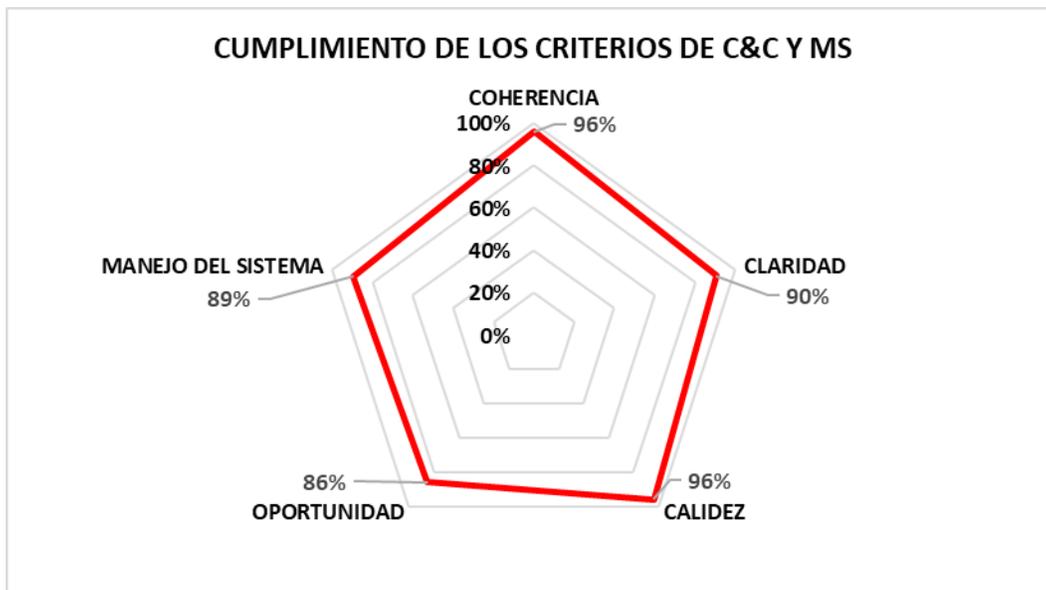
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



Rad No: 3-2021-5959
Fecha: 16/02/2021
Destino: SUB SIS D ARCHIVOS
Anexos: N/A

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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

La Subdirección del Sistema Distrital de Archivo no emitió respuestas en enero de 2021, por lo tanto, de las respuestas evaluada de la Secretaría General no se analizó ninguna de esta dependencia.

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 26 del Decreto 425 de 2016, 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 General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **01** corresponde a la **Subdirección del Sistema Distrital de Archivo** relativa a la vigencia 2020. Si esta petición no es de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la Ley 1755 de 2015. A continuación, se relaciona lo descrito.

Año 2020: 01 Petición Pendiente de Cierre:

Número Petición	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
3416712020	JENNY ALEXANDRA MARTÍNEZ TORRES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	En trámite por asignar - trasladar	3/12/2020	8

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 por parte de la **Subdirección del Sistema Distrital de Archivo** allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a esta petición vencida.

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 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”*

Rad No: 3-2021-5959
Fecha: 16/02/2021
Destino: SUB SIS D ARCHIVOS
Anexos: N/A

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 presta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordialmente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Rad No: 3-2021-5956

Fecha: 16/02/2021

Destino: OF. VICTIMAS

Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA OFICINA DE ALTA CONSEJERIA PARA LOS DERECHOS DE LAS VICTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACION
De Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE ENERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Doctor:

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.

Rad No: 3-2021-5956
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. VICTIMAS
Anexos: N/A

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).

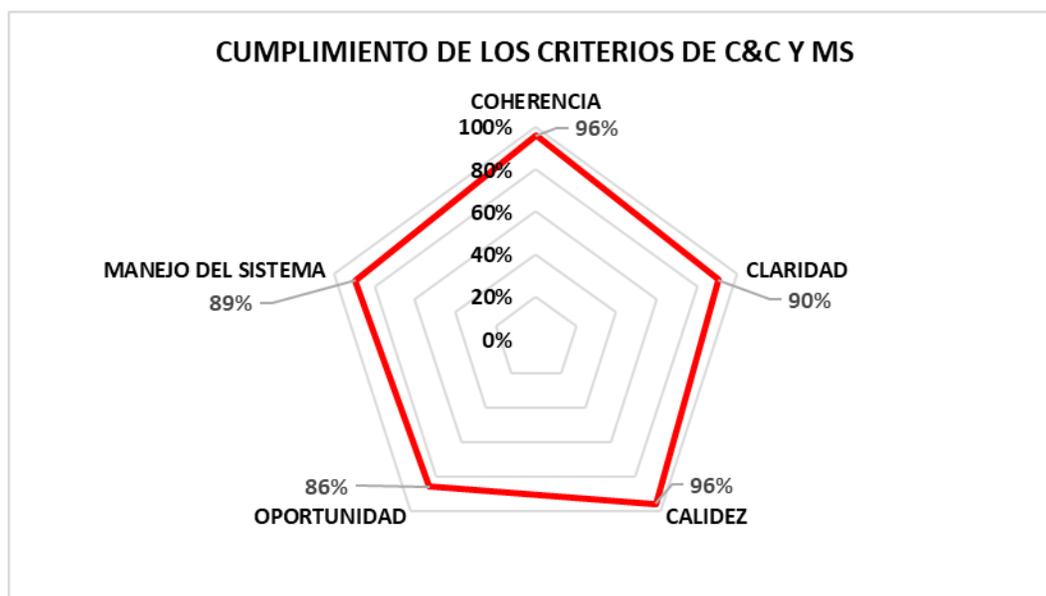
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.200** requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **494** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **89** es decir el **18%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **52 (11%)** 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	
494	494	474	20	447	47	475	19	4243	71	100
		96%	4%	90%	10%	96,2%	3,8%	86%	14%	20%



Rad No: 3-2021-5956
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. VICTIMAS
Anexos: N/A

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **253** correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**, encontrando que **91 (36%)** de estos requerimientos no cumplen 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 presentan observaciones de acuerdo con la evaluación son:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3569862020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta
3631122020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	El ciudadano no recibió la respuesta - No actualizaron el e-mail.
71012021					
70982021					
3543472020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
3438762020					
3498842020					
3392732020					
3389272020					
3490712020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Se carga la respuesta incompleta
3373652020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
3389502020					
3346462020	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
3258312020	La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
3139312020	En la respuesta definitiva indican sin datos de correspondencia pese a que esta el correo electrónico del peticionario.	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
3246232020	SI	Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área	SI	Responden fuera de los términos legales	No se realiza el traslado a través del sistema a la dependencia competente Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por cierre definitivo
57282021					
3647022020	SI	No informa al peticionario del traslado a la entidad competente.	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
3654852020	SI	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"
3475672020	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la	SI	SI	SI

Rad No: 3-2021-5956
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. VICTIMAS

Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
		entidad nacional o privada competente			
3325962020	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	SI	SI
83952021					
3660492020					
76172021					
3574262020					
124512021					
3611872020					
3540472020					
3652012020					
3502122020					
3493902020					
3349882020					
52792021	SI	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
3520742020					
3596292020	SI	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
3225062020	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
3205412020	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
3542402020					
3652592020					
3630502020					
3607472020					
77972021	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
3186202020					
171012020	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
1096062020					
1096322020					
3278622020					
3360012020					
866732020					
1222132020					
528512020					
73972021					
3655072020	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
3512122020					
3619362020					
3653242020					
3397492020					
3548962020					
15242021					
3544492020					
3473942020					
3543592020					
3646362020					
512021					

Rad No: 3-2021-5956
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. VICTIMAS
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
11842021					
3627822020	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
3470582020					
3225562020	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	SI
222062020	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
1117822020	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
559922020	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
225192020					
531502020					
3170082020					
649152020					
948012020					
846342020					
722132020	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	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente. Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
3569282020	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
3573272020					
3631612020	SI	SI	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
101202021	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
71592021					
24742021					
70842021					
3543442020					
3465852020					
3391982020					
3381722020	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente. Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por cierre definitivo

Rad No: 3-2021-5956
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. VICTIMAS
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3647732020	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema ex-temporáneamente
3421372020					

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 No. **3569862020**, 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 peticionario.
- Dentro de las respuesta analizadas, los requerimientos No. **3631122020**, **71012021** y **70982021**, no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que no realizan la actualización del correo electrónico del ciudadano, como consecuencia de esto el peticionario no recibe la respuesta, 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.
- Los requerimientos No. **3543472020**, **3438762020**, **3498842020**, **3392732020** y **3389272020** 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.
- Los requerimientos Nos. **3373652020** y **3389502020** no cumplen con ningún criterio, puesto que son comunicaciones 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: 3-2021-5956
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. VICTIMAS
Anexos: N/A

- Los requerimientos **3346462020 y 3258312020** no cumplen 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. **3139312020**, en el oficio de respuesta indican que no hay datos de correspondencia pese a que el peticionario anexa su correo electrónico, por lo tanto, no cumple con el criterio de coherencia.
- 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 a los requerimientos **No. 3246232020 y 57282021** la dependencia 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 dando cierre definitivo a la petición.
- En relación con el requerimiento No. **3647022020**, cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **3654852020** 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.
- De los requerimientos evaluados el **9,5%** 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.
- 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, 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 **10%** 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

Rad No: 3-2021-5956
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. VICTIMAS
Anexos: N/A

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 **7,5%** de los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto 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.
- Respecto al requerimiento número **3246232020 y 57282021**, 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 o dependencia 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.
- La respuesta a los requerimientos No. **3654852020, 222062020 y 3631612020** no 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.
- En relación con los requerimientos Nos. **559922020, 846342020, 722132020, 3647732020 y 3421372020**, la dependencia registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al sistema 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 socializada a las entidades mediante la Circular 007 de 2019 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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 31 de enero de 2021 de la Secretaría General es del **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Rad No: 3-2021-5956
Fecha: 16/02/2021
Destino: OF. VICTIMAS
Anexos: N/A

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 26 del Decreto 425 de 2016, 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 General a 31 de enero de 2021, presenta **07** peticiones pendientes de cierre, de las cuales ninguna corresponde a la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

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

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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