

Rad No: 3-2021-10090
 Fecha: 31/03/2021
 Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
 Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	GLEND MARTINEZ OSORIO OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES LILIANA HENAO ARTEAGA OFICINA DE PROTOCOLO ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO DIRECCION DE CONTRATACION ALVARO ARIAS CRUZ DIRECCION DISTRITAL DE ARCHIVO DE BOGOTA ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO DIRECCION DE TALENTO HUMANO LUIS ALEJANDRO LEAL BERNAL SUBDIRECCION FINANCIERA 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 LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE A 28 DE FEBRERO DE 2021

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetados Doctores:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas y la segunda

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Indicador de Cumplimiento:

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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

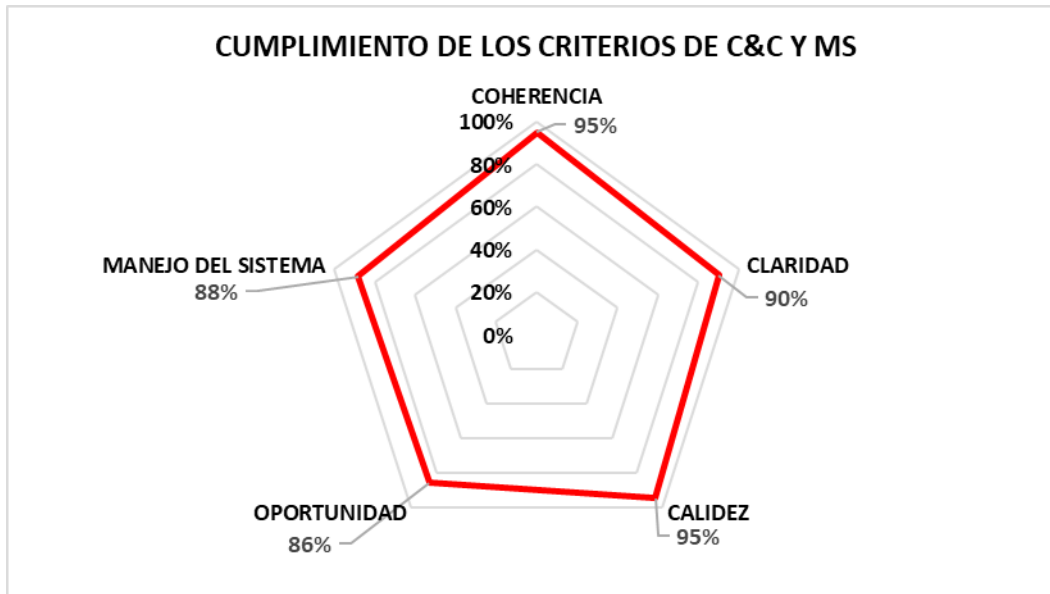
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.290** requerimientos cerrados en el mes de febrero de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **619** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **104** es decir el **17%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **75 (12%)** 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	
619	619	588	31	554	65	587	32	534	85	121
		95%	5%	89%	11%	94,8%	5,2%	86%	14%	20%

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A



De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **211** correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**, encontrando que **74 (35%)** 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
405352021	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
264992021					
460102021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección Incorrecta
345882021					
15192021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Comunicación entre entidades
242362021					
123312021					
3590792020					
314882021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexas la respuesta
183152021					
69572021	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada	SI	SI	SI
139662021					
30302021					
122112021					
422952021					
238382021					

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC

Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
38322021					
1122021					
288862021					
49962021					
78802021					
426352021					
324742021		competente			
358672021					
134762021	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
176502021					
212042021					
243972021					
66662021					
324602021					
218732021	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
164062021					
273142021					
48232021					
287782021					
70322021					
222382021					
139022021	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
49902021					
154572021	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"
316462021					
27232021					
112342021	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
323912021					
269542021					
136522021					
203972021					
161812021					
311432021					
404972021					
380122021					
292862021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
200902021					
220592021					
326912021					
183142021					
311682021					
295122021					
223502021					
93602021					
123802021					
123792021					
44632021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
167392021				la petición a otra entidad fuera de los términos legales	te
19592021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3647352020					
97402021					
3573262020					
3630282020	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
460142021	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
236572021					
72802021					
239862021					
221002021	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Los requerimientos **405352021** y **264992021** 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 a los requerimientos No. **460102021** y **345882021**, no cumplen con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.
- Los requerimientos No. **15192021**, **242362021**, **123312021** y **3590792020** no cumplen con ningún criterio, puesto que al no ser peticiones ciudadanas 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 entidad del manejo del Aplicativo.

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

- Los requerimientos No. **314882021 y 183152021** 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 No. **69572021, 139662021, 30302021, 122112021, 422952021, 238382021, 38322021, 1122021, 288862021, 49962021, 78802021, 426352021, 324742021, 358672021, 134762021, 176502021, 212042021, 243972021, 66662021, 324602021, 218732021, 164062021, 273142021, 48232021, 287782021, 70322021, 222382021 y 139022021** no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las respuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
- Según el análisis realizado a los requerimientos No. **49902021, 154572021, 316462021, 27232021, 112342021 y 323912021** se considera que las respuestas emitidas no cumplen 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.

Así mismo, 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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **212042021, 243972021, 66662021, 324602021, 218732021, 164062021, 273142021, 48232021, 287782021, 70322021, 222382021, 139022021, 269542021, 136522021, 203972021, 161812021, 311432021, 404972021, 380122021, 292862021, 200902021, 220592021, 326912021, 183142021, 311682021, 295122021, 223502021, 93602021, 123802021, 123792021, 44632021 y 167392021** 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 remitario al peticionario.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en los requerimientos No. **27232021, 112342021 y 323912021** no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue dada fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **19592021, 3647352020, 97402021 y 3573262020** no cumplen con

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.

- En relación con los requerimientos No. **358672021, 134762021, 176502021, 222382021, 139022021, 44632021, 167392021, 460142021, 236572021, 72802021 y 23986202**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.
- En relación con los requerimientos Nos. **19592021, 3647352020, 97402021, 3573262020 y 3630282020**, la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue socializada mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- La respuesta al requerimiento No. **221002021** falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Correspondientes a la **Oficina Consejería de Comunicaciones**, se revisaron **14** respuestas, encontrando que **05 (35,7%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
411122021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
3613922020	SI	SI	SI	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
3545672020	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3612052020	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3613852020					

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 **411122021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, por tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento **3613922020** no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue dada fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que se debe hacer dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.

Por esta misma razón no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que la respuesta al requerimiento **3545672020** no cumple con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- En relación con los requerimientos Nos. **3545672020**, **3612052020** y **3613852020**, la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue socializada a las entidades mediante la Circular 007 de 2019

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **12** correspondientes a la **Dirección Distrital de Archivo**, encontrando que **08 (66,6%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3286372020	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
178532021	SI	SI	No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
228312021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
392992021					
201902021	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
3130742020	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3458162020	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
3514152020	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. *(Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)*

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Rad No: **3-2021-10090**
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

- El requerimiento **3286372020** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, por tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se realice la verificación en aras de 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.
- En la respuesta emitida a la petición **178532021**, se evidencia que no utilizan ningún saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de calidez
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que la respuesta al requerimiento **3130742020** no cumple 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 los requerimientos No. **178532021, 228312021, 392992021 y 201902021** no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario
- En relación con los requerimientos Nos. **3130742020, 3458162020 y 3514152020**, la Dependencia registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue 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 los requerimientos **201902021 y 3458162020**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **168** correspondientes a la **Dirección de Contratación**, encontrando que **30 (17,8%)** 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
119532021	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
263612021					
118212021					
121762021					
119382021					
121882021					
118012021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
26992021					
26932021					
27132021					
26822021					
26972021					
26912021					
27022021					
26892021					
249762021					
27032021					
27032021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
118992021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Petición interna de la entidad
117552021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
122292021					
3662172020					
3662012020					
107942021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente Se carga la respuesta incompleta
109862021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente Se carga la respuesta incompleta
119762021	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta
109792021					
108512021					
3639042020					
107082021					
20852021					

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.)

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Los requerimientos **119532021, 263612021, 118212021, 121762021, 119382021, 121882021 y 118012021** 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.
- Los requerimientos **26992021, 26932021, 27132021, 26822021, 26972021, 26912021, 27022021, 26892021 y 249762021**, 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”*. Esto permite conocer la petición integralmente y determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la misma.
- El requerimiento **27032021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.
- El requerimiento No. **118992021** 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
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **117552021, 122292021, 3662172020, 3662012020 y 107942021** no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad

- En relación con los requerimientos Nos. **117552021, 122292021, 3662172020, 3662012020, 107942021 y 109862021**, la Dependencia registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue socializada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- Las respuestas a los requerimientos No. **107942021, 109862021, 119762021, 109792021, 108512021, 3639042020, 107082021 y 20852021** fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas, solo anexan el correo enviando la respuesta, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Correspondientes a la **Dirección de Talento Humano** se analizaron **58** requerimientos, encontrando que **01 (1,7%)** de estas respuestas no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Dirección de Talento Humano** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
3598562020	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.

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **3598562020** 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.

Respecto a este requerimiento, se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente, la Dependencia debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue socializada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

De los requerimientos analizados, se revisaron **36** correspondientes a la **Subdirección de Servicios Administrativos**, encontrando que **02 (5,5%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
424682021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
424812021					

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 los requerimientos No. **424682021 y 424812021** 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 remitario al peticionario

Rad No: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

De los requerimientos analizados, se revisaron **02** correspondientes a la **Subdirección Financiera**, encontrando que **01 (50%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Subdirección Financiera** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
61752021	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple

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 **61752021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana, por lo tanto, se recomienda que antes de anexar la solución definitiva en el sistema, se verifique que la misma sea la correcta, lo anterior en aras de brindarle al ciudadano confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

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 28 de febrero de 2021 de la Secretaría General es del **80%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **80%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

1. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 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: **3-2021-10090**
 Fecha: 31/03/2021
 Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
 Anexos: N/A

La Secretaría General a 28 de febrero de 2021, presenta **03** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **1** corresponde a la vigencia de 2019 y **2** a la vigencia 2021.

Para el periodo objeto del análisis (febrero de 2021), las peticiones vencidas se concentran en las siguientes dependencias:

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	3	100%
1110 Oficina de Protocolo	1	33,33%
1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	1	33,33%
1122 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	1	33,33%

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

A continuación, se relaciona lo descrito:

Oficina de Protocolo:

Año 2019: 01 Petición Pendiente de Cierre

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
2632522019	OFICINA DE PROTOCOLO	Angelica María Rojas Vásquez	Solicitud de Acceso a la Información	En trámite - Por asignación	30/10/2019	305

Oficina Consejería de Comunicaciones:

Año 2020: 01 Petición Pendiente de Cierre

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
149632021	OFICINA CONSEJERÍA DE COMUNICACIONES	Alexander Muñoz Molano Ext 1305	Solicitud de Acceso a la Información	En trámite - Por asignación	19/01/2021	9

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

Año 2020: 01 Petición Pendiente de Cierre

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: 3-2021-10090
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC

Anexos: N/A

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
59672021	OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés General	En trámite por asignar - trasladar	12/01/2021	4

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de cada Dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, al correo: sopORTEpeticiones@alcaldiabogota.gov.co – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que presta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordialmente,

DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN

Rad No: **3-2021-10090**
Fecha: 31/03/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A