

Rad No: **3-2021-12178**

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

MEMORANDO

Código 4221000

**Dependencia
Para**

**FELIPE EDGARDO JIMENEZ ANGEL
SECRETARIA PRIVADA
GLENDA MARTINEZ OSORIO
OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES
LILIANA HENAO ARTEAGA
OFICINA DE PROTOCOLO
MARIO ALBERTO CHACÓN CASTRO
DIRECCION DE CONTRATACION
DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO
DIRECCION DE TALENTO HUMANO
MARCELA MANRIQUE CASTRO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
LUIS ARGEMIRO MALAMBO MARTINEZ
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL
DEL DISTRITO
CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA
OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y
RECONCILIACIÓN
FELIPE GUZMAN RAMÍREZ
OFICINA DE LA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES -TIC-**

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 MARZO DE 2021**

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetados Doctores:

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

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

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

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

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

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

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

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

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.430** requerimientos cerrados en el mes de marzo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **608** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de requerimientos analizados, **103** es decir el **17%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **147 (24%)** 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,
-----------	---------	------------	----------	---------	-------------	--------

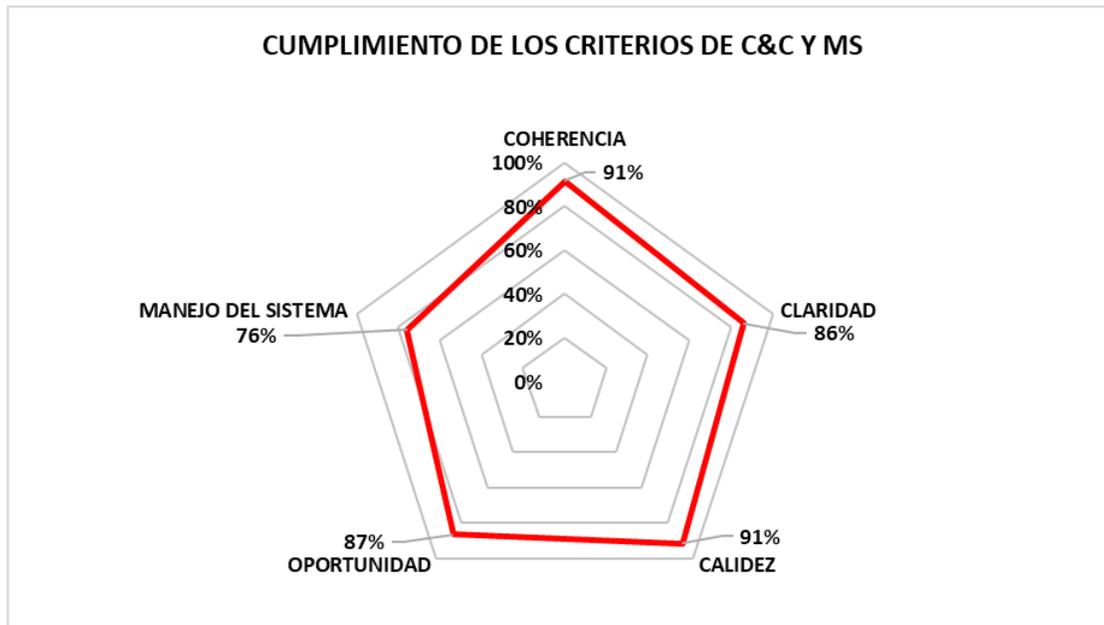
Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Respuestas con Incumplimiento
608	608	556	52	521	87	556	52	527	81	179
		91%	9%	86%	14%	91%	9%	87%	13%	29%



De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **12** correspondientes a la **Secretaría Privada**, encontrando que **01 (8,33%)** 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
627272021	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI

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

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

- Según el análisis realizado al requerimiento No. **627272021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por res-

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

puesta 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.

Correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**, se revisaron **198** respuestas, encontrando que **52 (26,3%)** 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
529632021	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
424442021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
305712021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta
880982021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Recurso de reposición cargado en el sistema
505392021	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	SI	SI
668382021					
483992021					
688032021					
658172021					
858082021					
629282021					
805072021					
795102021					
573712021					
409142021					
359452021					
487882021					
420132021					
437012021	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
486112021					
740772021					
423042021					
764082021					
393752021					
768892021					
437592021					
565422021	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
913422021	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada com-	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

Rad No: 3-2021-12178
Fecha: 29/04/2021
Destino: SEC. PRIVADA
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad petente	Calidez	Oportunidad legales	Manejo del sistema
124102021	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	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
59672021	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
437542021	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
533562021					
633712021	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	SI
698712021	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"
308912021					
123412021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
210202021					
124862021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
280152021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
152292021	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
220602021	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	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
653272021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
618082021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

Rad No: 3-2021-12178
Fecha: 29/04/2021
Destino: SEC. PRIVADA
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
221722021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
424852021	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
635622021	SI	SI	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
653522021	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
650072021					
573682021					
551792021					
280042021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
330412021					

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 **529632021** 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 brindar al ciudadano confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- El requerimiento Nos. **424442021** no cumple con ningún criterio, puesto que es una comunicación entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. *"Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: **Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.** Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015".*

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

- Respecto al requerimiento No. **305712021**, 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
- El requerimiento No. **880982021** no cumple con ningún criterio, puesto que es un recurso de reposición y estos 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”*. Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del aplicativo.
- El **14%** de los requerimientos 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. **633712021**, **698712021** y **308912021** 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **4%** 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 **8,5%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.
- En relación con los requerimientos No. **565422021**, **124102021**, **437542021**, **533562021**, **424852021**, **653522021**, **650072021**, **573682021** y **551792021**, 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

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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 el **4,5%** de los requerimientos, la Dependencia registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

De los requerimientos analizados de la Secretaria General, se revisaron **10** correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC**, encontrando que **01 (10%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
730662021	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"

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

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

- Según el análisis realizado al requerimiento No. **730662021** 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. Adicionalmente 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.

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

Correspondientes a la **Oficina Consejería de Comunicaciones**, se revisaron **10** respuestas, encontrando que **03 (30%)** 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
477562021	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
377032021	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"
739262021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

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

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

- El requerimiento **477562021** 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.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **377032021** 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. Adicionalmente 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.
- En relación con el requerimiento No **739262021**, 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

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Correspondientes a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito**, se revisaron **15** respuestas, encontrando que **03 (20%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
421972021	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
673092021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
422212021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI

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

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

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **421972021**, **673092021** y **422212021** 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.
- En relación con el requerimiento No. **421972021**, 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

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

De los requerimientos analizados de la Secretaria General, se revisaron **64** correspondientes a la **Dirección Distrital de Calidad del Servicio**, encontrando que **06 (9,4%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
666672021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
670082021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
236372021	SI	SI	SI	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	SI
276982021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
464072021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
441532021	No cumple	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.

- Los requerimientos **666672021** y **670082021**, 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 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:*
 - Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.**
 - Buzón: archivo con el formato ingresado al Buzón.**
 - Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje di-**

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

recto), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.

• *Escrito: archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.*"

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

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento No. **236372021** 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 debe hacerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- Dentro de las respuestas analizadas, el requerimiento No. **276982021**, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, la petición ingresa el 28 de enero, por canal web a la central, donde la asignan a la misma Central de Peticiones el 03 de febrero, aunque en el comentario manifiestan que la petición fue trasladada a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, traslado del cual no hay evidencia en el sistema. Posteriormente el 25 de marzo desde la Central dan respuesta definitiva al ciudadano con lo siguiente: *"De manera atenta se informa que la presente solicitud será atendida bajo el número 953042021, el cual se traslada a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá."* De tal manera que a la petición no se le dio trámite ni respuesta de fondo.
- El requerimiento No. **464072021**, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, la petición ingresa el 12 de febrero y desde la Central de Peticiones el 14 de febrero le solicitan ampliación, la cual responde la ciudadana el 02 de marzo, sin embargo, el 04 de marzo nuevamente desde la Central le solicitan ampliación, pero le dan cierre definitivo. De tal manera que a la petición no se le dio trámite ni respuesta.
- El requerimiento No. **441532021**, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, la petición ingresa por canal web el 11 de febrero a la Central y solo dice "Petición". El 16 del mismo mes desde la Central de Peticiones se solicita aclaración al peticionario y el 04 de marzo la Central le da Respuesta Definitiva con esta nota *"Se crea la petición N° 682752021 y se traslada a SDIS para que brinde respuesta a la petición inicial 468012021."*

Correspondientes a la **Dirección de Contratación**, se revisaron **180** respuestas, encontrando que **110 (61,1%)** 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:

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
378912021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
329802021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
343432021					
566302021					
342712021					
248732021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Trámite interno de la entidad
484962021					
249582021					
452552021					
246142021					
343182021					
314362021					
332752021					
342362021					
179542021					
415052021					
331552021					
314052021					
145162021					
248082021					
246302021					
455582021					
410992021					
249122021					
164132021					
482182021					
379132021					
499752021					
460012021					
250042021					
309282021					
309042021					
311242021					
230602021					
230212021					
144712021					
482422021					
311992021					
412302021					
454692021					
144402021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
144282021					
554132021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
458272021					
452752021					
313912021					
246912021					
308832021					
377972021					
230422021					
309412021					
313542021					
311572021					
311882021					
231012021					
249982021					

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
231542021					
458192021					
245682021					
378582021					
250112021					
249172021					
248372021					
164402021					
164632021					
246082021					
313772021					
248462021					
246412021					
231462021					
453292021					
314182021					
245872021					
247322021					
482472021					
249972021					
309472021					
454842021					
452792021					
248842021					
308722021					
231922021					
231732021					
247622021					
231322021					
249852021					
248622021					
454852021					
163982021					
455072021					
232072021					
453862021					
230872021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
347712021					
378292021					
310832021					
247202021					
378502021					
248862021					
308302021					
249802021					
164812021					
231152021					
231282021					
308502021					
248652021					
314242021					
312242021					
377852021					
454562021					

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

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

- El requerimiento No. **378912021**, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la dependencia no adjunta el documento con la petición ciudadana, según lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:*
 - **Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.**
 - *Buzón: archivo con el formato ingresado al Buzón.*
 - *Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*
 - *Escrito: archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.”*Esto permite conocer la petición integralmente y determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la misma.
- Los requerimientos **329802021**, **343432021**, **566302021** y **342712021** no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, por tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- El **19%** de los requerimientos no cumplen 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones: *“5. 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 o servidoras activos, **certificación de ejecución contractual**, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y **que cuenten con un vínculo labo-***

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

ral 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. **144402021 y 144282021**, no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- En el **39%** de los requerimientos evaluados, la Dependencia registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **24** correspondientes a la **Dirección de Talento Humano**, encontrando que **02 (8,3%)** de estos requerimientos 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
792172021	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se realiza una respuesta parcial mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema “respuesta parcial”
887772021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta

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: 3-2021-12178
Fecha: 29/04/2021
Destino: SEC. PRIVADA
Anexos: N/A

- Según el análisis realizado al requerimiento No. **792172021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad ni con el manejo del sistema, puesto que se da cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados. Se recomienda que, en el caso de requerir mayor tiempo para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de respuesta parcial.
- El requerimiento **887772021** 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, solo adjuntan un oficio de traslado por competencia, 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.

Correspondientes a la **Subdirección de Servicios Administrativos**, se revisaron **28** respuestas, encontrando que **01 (3,5%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
414822021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexo la respuesta

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 **414822021** 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, solo adjuntan un oficio de traslado por competencia, 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.

Rad No: 3-2021-12178
Fecha: 29/04/2021
Destino: SEC. PRIVADA
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 marzo de 2021 de la Secretaría General es del **71%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **77%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

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

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza seguimiento a las peticiones 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 marzo de 2021, presenta **13** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **1** corresponde a la vigencia de 2019 y **12** a la vigencia 2021.

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

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	13	100%
1110 Oficina de Protocolo	1	7,69%
1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	2	15,38%
1122 ACDVPR - Participación	10	76,92%

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	327

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: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

Oficina Consejería de Comunicaciones:

Año 2020: 02 Peticiones 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	31
204322021	Oficina Consejería de Comunicaciones	Alexander Muñoz Molano Ext 1305	Derecho de Petición de Interés General	En trámite - Por asignación	25/01/2021	17

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

Año 2020: 10 Peticiones Pendiente de Cierre

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
271512021	OFICINA DE ALTA CONSEJERÍA PARA LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN	Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	29/01/2021	13
366882021		Aracely Villalobos	Derecho de Petición de Interés General	En trámite - Por asignación	10/02/2021	5
372992021		Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés General	En trámite - Por asignación	8/02/2021	7
404382021		Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	10/02/2021	5
432012021		Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	11/02/2021	4
447372021		Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	12/02/2021	3
482992021		Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés	En trámite - Por asignación	16/02/2021	1

Rad No: 3-2021-12178

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
			General			
483792021		Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés General	En trámite - Por asignación	16/02/2021	1
483802021		Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Derecho de Petición de Interés General	En trámite - Por asignación	16/02/2021	1
618912021		Gisset Julieth Ramírez Rodríguez	Solicitud de Acceso a la Información	En trámite - Por asignación	1/03/2021	2

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,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Rad No: **3-2021-12178**

Fecha: 29/04/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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