

Rad No: 3-2021-16000
Fecha: 10/06/2021
Destino: SEC. PRIVADA
Anexos: N/A
MEMORANDO
Código 4221000
Dependencia
Para
**FELIPE EDGARDO JIMENEZ ANGEL
SECRETARIA PRIVADA
LILIANA HENAO ARTEAGA
OFICINA DE PROTOCOLO
DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
MARIA FERNANDA BERMEO FAJARDO
DIRECCION DE TALENTO HUMANO
MARCELA MANRIQUE CASTRO
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA
OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y
RECONCILIACIÓN**
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 MAYO 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 corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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 **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **368** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de respuestas analizadas, **59 (16%)** presentan observaciones, por lo tanto, 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 mayo de 2021 de la Secretaría General es del **84%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **78%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **59** respuestas que presentan observaciones, **54** es decir el **15%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **40 (11%)** respuestas 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 de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

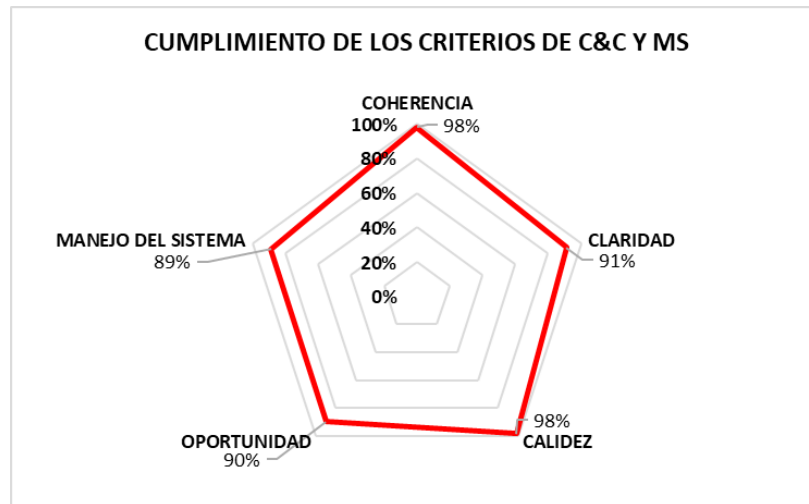
POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
368	368	361	7	336	32	361	7	330	38	59
		98%	2%	91%	9%	98%	2%	90%	10%	16%

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A



De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **11** correspondientes a la **Secretaría Privada**, encontrando que **02 (18,2%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

Los requerimientos correspondientes a la **Secretaría Privada** que presentas observaciones de acuerdo con la evaluación son:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1318482021	La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
1430312021	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.

- El requerimiento **1318482021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la respuesta 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

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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. **1430312021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.

Correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**, se revisaron **145** respuestas, encontrando que **52 (35,8%)** 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
829322021	No Cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
887152021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
1340322021					
887112021					
1200062021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	La petición ingresa por canal escrito y se le da respuesta por canal que no es idóneo
1371482021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Recurso de reposición cargado en el sistema
1398372021	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	SI	SI
1265412021					
1445012021					
1586382021					
896292021	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
845752021	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 - 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
1427902021	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
1352702021					
1345112021					
1407742021					
1345272021	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1331982021					

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1302392021		dad nacional o privada competente			
1023402021	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"
1432002021					
1349192021					
1309202021					
1297572021					
1479882021					
1492102021					
1405442021					
1245112021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1269252021					
1303052021					
1338242021					
1323352021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1338612021					
837162021					
1366662021					
870812021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
838982021	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
1405612021	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
1263592021					
1428922021					
1155682021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente - Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
861812021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
861562021					
898332021					
1080932021	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
848792021					
1131462021					
1290962021	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1533862021					
1286142021					
1328612021					
1304702021	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.*)

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

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.

- El requerimiento **829322021** 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.
- Los requerimientos **887152021**, **1340322021** y **887112021**, 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 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
- El requerimiento No. **1371482021** no cumple con ningún criterio, puesto que es un recurso de reposición y este no se debe 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.

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

- El **9%** de las respuestas evaluadas no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
- Según el análisis realizado el **5,5%** de las respuestas evaluadas, no cumplen con el criterio de claridad, puesto que dan cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición y tampoco cumplen con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información pero no utilizan el evento del sistema “Solicitud por Ampliación”, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **10%** 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 **14%** de las respuestas evaluadas 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 el **7%** de las respuestas evaluadas, la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- En el **8%** de las respuestas, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **49** correspondientes a la **Dirección Distrital de Calidad del Servicio**, encontrando que **03**

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

(8,1%) de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1272222021	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"
1054942021					
1261142021					

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 a los requerimientos No. **1272222021**, **1054942021** y **1261142021**, se considera que las respuestas emitidas no cumplen con el criterio de claridad, puesto que dan cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición y tampoco cumplen con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información pero no utilizan el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en los requerimientos **1272222021**, **1054942021** y **1261142021**, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que debe realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.

Correspondientes a la **Dirección de Talento Humano**, se revisaron **21** respuestas, encontrando que **01 (4,7%)** 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
994872021	SI	SI	Responden fuera de	Se registra la respuesta	SI

Rad No: **3-2021-16000**
 Fecha: 10/06/2021
 Destino: SEC. PRIVADA
 Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
			los términos legales	en el sistema extemporáneamente	

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

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

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **994872021**, no cumple con el criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- En relación con el requerimiento No. **994872021**, registran la respuesta en el sistema extemporáneamente, la dependencia debe subir al sistema la respuesta 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 **25** correspondientes a la **Subdirección de Servicios Administrativos**, encontrando que **01 (4%)** 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
673562021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra 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.)

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **673562021**, no cumple con el criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- En relación con el requerimiento No. **673562021**, registran la respuesta en el sistema extemporáneamente, la dependencia debe subir al sistema la respuesta 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.

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 mayo de 2021, presenta **40** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **1** corresponde a la vigencia de 2019 y **39** a la vigencia 2021.

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

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	40	100%
1110 Oficina de Protocolo	1	2,5%
1122 ACDVPR - Participación	39	97,5%

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:

¹ Artículo 21: Funcionario sin competencia. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente"

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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	367

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

Año 2021: 39 Petición Pendiente de Cierre

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
870992021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	18/03/2021	19
879492021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	19/03/2021	18
880152021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	19/03/2021	18
896502021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	23/03/2021	17
906752021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	CONSULTA	En trámite - Por asignación	23/03/2021	12
915312021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16
915642021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16
916142021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16
916552021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
916712021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16
919312021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16
919882021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16
930722021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16
930862021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	24/03/2021	16
946222021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	25/03/2021	15
959262021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	26/03/2021	14
962762021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	26/03/2021	14
978082021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	29/03/2021	13
980242021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	29/03/2021	13
997502021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	30/03/2021	12
997822021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	30/03/2021	12
1002902021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	30/03/2021	12
1019342021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ	DERECHO DE PETICION DE INTERES	En trámite - Por asignación	31/03/2021	11

Rad No: 3-2021-16000

Fecha: 10/06/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
		ARANDA	PARTICULAR			
1039342021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	5/04/2021	10
1059552021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	En trámite - Por asignación	6/04/2021	19
1069812021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	7/04/2021	8
1071432021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	7/04/2021	8
1086602021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	8/04/2021	7
1095122021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	8/04/2021	7
1112602021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	9/04/2021	6
1185852021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	15/04/2021	2
1190742021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	16/04/2021	1
1191012021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	16/04/2021	1
1198192021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	16/04/2021	1
1200472021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	16/04/2021	1
1200652021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	16/04/2021	1
1200762021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ	DERECHO DE PETICION DE INTERES	En trámite - Por asignación	16/04/2021	1

Rad No: 3-2021-16000
Fecha: 10/06/2021
Destino: SEC. PRIVADA
Anexos: N/A

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
		ARANDA	PARTICULAR			
1244712021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	SOLICITUD DE COPIA	En trámite - Por asignación	21/04/2021	8
1298662021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	En trámite - Por asignación	26/04/2021	5

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

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: Merlin Angelyne Castro González-

Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE