

Rad No: **3-2021-35695**
 Fecha: 21/12/2021
 Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
 Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	GLENDIA MARTINEZ OSORIO OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO DIRECCION DE TALENTO HUMANO MARCELA MANRIQUE CASTRO SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN HEIDY YOBANNA MORENO MORENO OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
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 30 DE NOVIEMBRE DE 2021.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetados Doctores:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

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

Documento Electrónico: 73ebf2a4-474c-4bb3-8439-222d48bf16cc

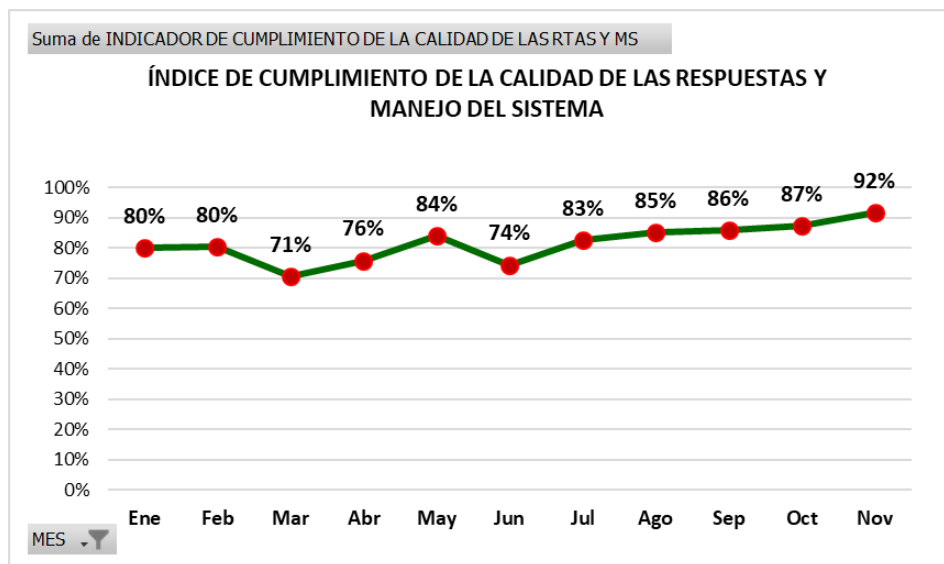
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

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

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a las **335** respuestas emitidas por la Secretaría General en el mes de noviembre de 2021.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
335	28 (8%)	92%	81%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

² **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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

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

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

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

Documento Electrónico: 73ebf2a4-474c-4bb3-8439-222d48bf16cc

Rad No: 3-2021-35695
Fecha: 21/12/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC

Anexos: N/A

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

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
335	327	8	326	9	327	8	316	19	313	22
	98%	2%	97%	3%	98%	2%	94%	6%	93%	7%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3683512021	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento 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 evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
3840322021	5310 Subdirección de Servicios Administrativos	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema, según lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018
3562902021	2500 Oficina de Control Interno Disciplinario	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo
3580102021	2500 Oficina de Control Interno Disciplinario	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
3212682021	5200 Dirección de Talento Humano	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, se deben subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3549392021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana
3329312021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios 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

Documento Electrónico: 73ebf2a4-474c-4bb3-8439-222d48bf16cc

Rad No: 3-2021-35695
Fecha: 21/12/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC

Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	Reconciliación						
3063282021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad 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. Además, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente
3538922021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
3435692021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	
3286142021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio puesto que es una solicitud interna de la entidad que no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
3209682021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente
3329302021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	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
3398172021		SI	SI	SI	NO	SI	
3308822021		SI	SI	SI	NO	SI	
3374312021		SI	SI	SI	NO	SI	
3555392021		SI	SI	SI	NO	SI	
3752042021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
3693012021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	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
3209542021		SI	SI	SI	NO	NO	
3661402021		SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición
3562532021		SI	SI	SI	NO	NO	
3113342021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema,

Documento Electrónico: 73ebf2a4-474c-4bb3-8439-222d48bf16cc

Rad No: 3-2021-35695
Fecha: 21/12/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC

Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	Reconciliación						puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, se deben subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3735692021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo
3290202021	1120 Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición
1780752021		SI	SI	SI	SI	NO	
3787782021		SI	SI	SI	SI	NO	
3563212021		SI	SI	SI	SI	NO	

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

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

Para el periodo objeto del análisis, la Secretaría General no presento peticiones vencidas pendientes de cierre.

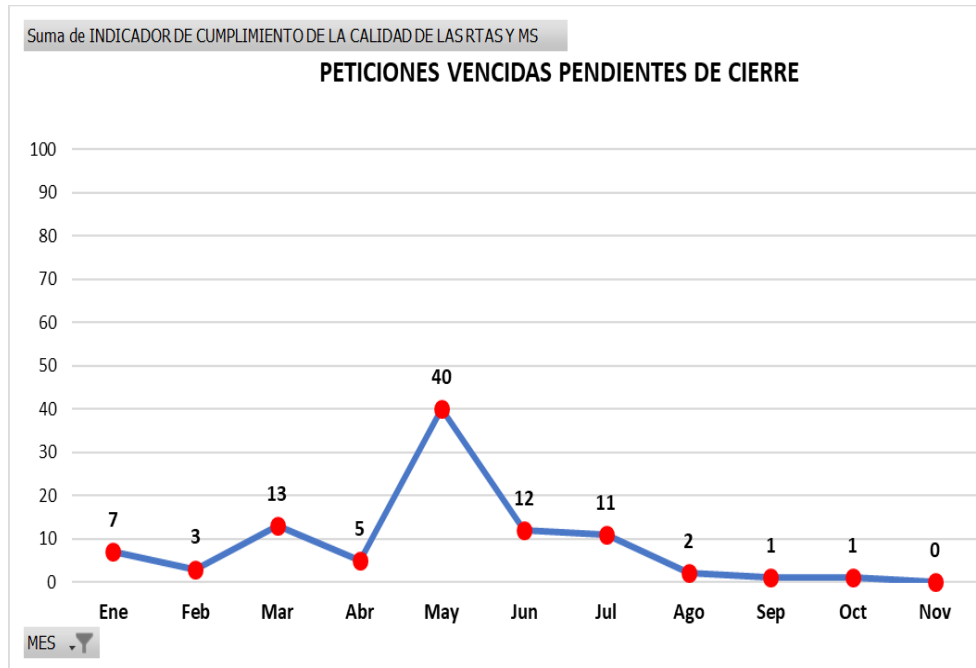
De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Secretaría General en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero - octubre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos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

Documento Electrónico: 73ebf2a4-474c-4bb3-8439-222d48bf16cc

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



Rad No: 3-2021-35695
Fecha: 21/12/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha
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**³.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100%, comedidamente solicitamos a:

- Oficina Consejería de Comunicaciones
- Subdirección de Servicios Administrativos
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Dirección de Talento Humano,

allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Aunque en la evaluación de calidad y oportunidad, se evidencia que la Dirección de Talento Humano respondió la petición 3212682021 dentro de términos al ciudadano, no subió dicha respuesta al Sistema sino después de vencido el término, por esta razón en el reporte mensual emitido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas aparece con gestión extemporánea.

³ **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”.

Documento Electrónico: 73ebf2a4-474c-4bb3-8439-222d48bf16cc

Rad No: 3-2021-35695
Fecha: 21/12/2021
Destino: OF.CONSEJ-COMUNIC
Anexos: N/A

Adicionalmente, reiteramos la solicitud a la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, que nos remitan las acciones y/o planes de mejoramiento, dentro de los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de este informe, toda vez que dentro de las observaciones realizadas para el periodo objeto de reporte se evidencian 2 respuestas emitidas fuera de los términos de ley, aunque en el informe del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, la petición 3063282021, no se reporta como vencida, puesto que el Sistema calcula el plazo para dar respuesta a partir de la fecha en que se sube la petición al mismo, lo cual se llevó a cabo el 23 de septiembre por lo tanto para el sistema la fecha límite para dar respuesta era el 08 de noviembre, sin embargo, la petición ingreso mediante correo electrónico a la Entidad el 20 de septiembre, lo que arroja un plazo máximo dentro de los términos de ley para dar respuesta el 03 de noviembre, pero fue respondida extemporáneamente el 08 de noviembre, fecha en la cual también fue cerrada en el Sistema.

Reiteramos nuestra total disposición para realizar las capacitaciones funcionales que requieran y la realización de acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Documento Electrónico: 73ebf2a4-474c-4bb3-8439-222d48bf16cc

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

