

**Rad No: 3-2021-32510**
**Fecha: 30/11/2021**
**Destino: SEC. PRIVADA**
**Anexos: N/A**
**MEMORANDO**

<b>Código</b>	<b>4221000</b>
<b>Dependencia Para</b>	<b>FELIPE EDGARDO JIMENEZ ANGEL SECRETARIA PRIVADA LILIANA HENAO ARTEAGA OFICINA DE PROTOCOLO 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</b>
<b>De Asunto</b>	<b>DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO INFORME CONSOLIDADO SBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE A 31 DE OCTUBRE DE 2021</b>

<b>No. Referenciados</b>	<b>Trámite</b>
<b>N/A</b>	

**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 2018<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> **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: 334f7081-76df-49b5-9f57-7013cf9b7616**

**Rad No:** 3-2021-32510

**Fecha:** 30/11/2021

**Destino:** SEC. PRIVADA

**Anexos:** N/A

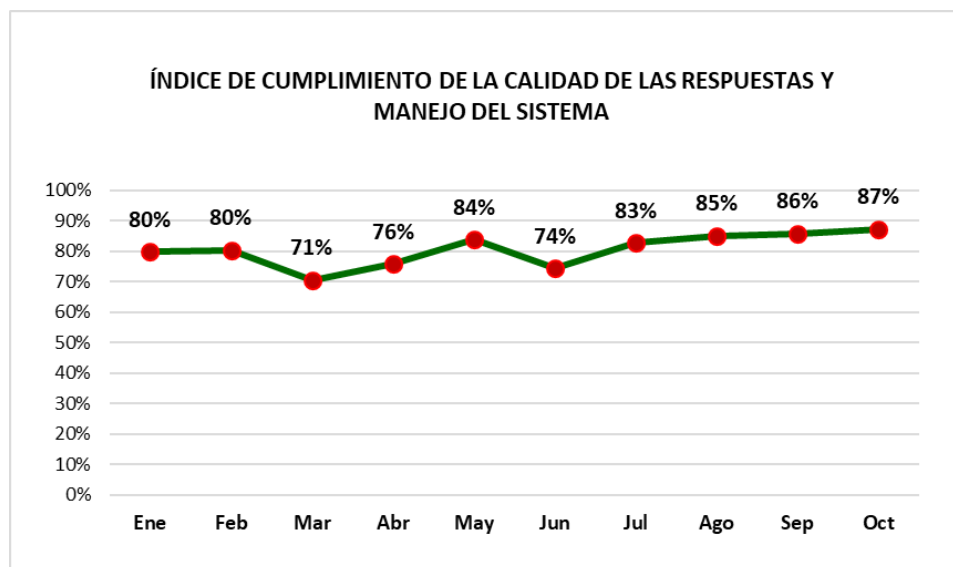
corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

### 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 sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a las **347** respuestas emitidas por la Secretaría General en el mes de octubre de 2021.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
347	44 (13%)	87%	80%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

<sup>2</sup> **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: 334f7081-76df-49b5-9f57-7013cf9b7616

Rad No: 3-2021-32510

Fecha: 30/11/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
347	342	5	342	5	342	5	311	36	324	23
	99%	1%	99%	1%	99%	1%	90%	10%	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
2583132021	Secretaria Privada	SI	SI	SI	NO	SI	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.
3173982021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, aunque le contestan al peticionario no es el tema por el que el consultó y la respuesta no está relacionada con la petición ciudadana
2656852021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y 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.
2824112021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	
3524612021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y 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 dan cierre definitivo con el comentario: " Esta mal cargado el peticionario" cuando es la misma dependencia la que crea la petición.  Adicionalmente registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, lo cual 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
2656422021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018
2917522021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente y además realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2763762021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y la respuesta dentro de los días establecidos
2595652021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y	SI	SI	SI	NO	NO	

Documento Electrónico: 334f7081-76df-49b5-9f57-7013cf9b7616

Rad No: 3-2021-32510

Fecha: 30/11/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	Reconciliación						
2789812021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	S	N	NO	<p>dos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de <del>Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas</del>. Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y la respuesta 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</p> <p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>
2763712021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	
2863702021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	
2759212021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	
2969752021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3299472021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
2904692021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
2954592021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3199562021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
2913292021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3066232021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
2978872021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3310912021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3209992021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3182152021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	

Documento Electrónico: 334f7081-76df-49b5-9f57-7013cf9b7616

Rad No: 3-2021-32510

Fecha: 30/11/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3210042021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2919212021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3209182021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
2806702021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3064932021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3130282021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3089302021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3130502021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
3228382021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	
2944392021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	
3115132021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	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
3209802021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y 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
2695422021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y 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.
2987502021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	
3234842021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	

Documento Electrónico: 334f7081-76df-49b5-9f57-7013cf9b7616

**Rad No: 3-2021-32510**
**Fecha: 30/11/2021**
**Destino: SEC. PRIVADA**
**Anexos: N/A**

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3161752021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y 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.
2928522021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	
3182802021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	
3283492021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	
2777152021	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	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 puesto que registran la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y la respuesta 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

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:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
<b>1</b>	<b>0</b>	2019: 1	<b>470 días de vencimiento</b>

Para el periodo objeto del análisis, las peticiones vencidas se encuentran en las siguientes dependencias:

SECRETARÍA GENERAL		100%
1110 Oficina de Protocolo	1	100,00%

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 **85,7%** de peticiones vencidas.

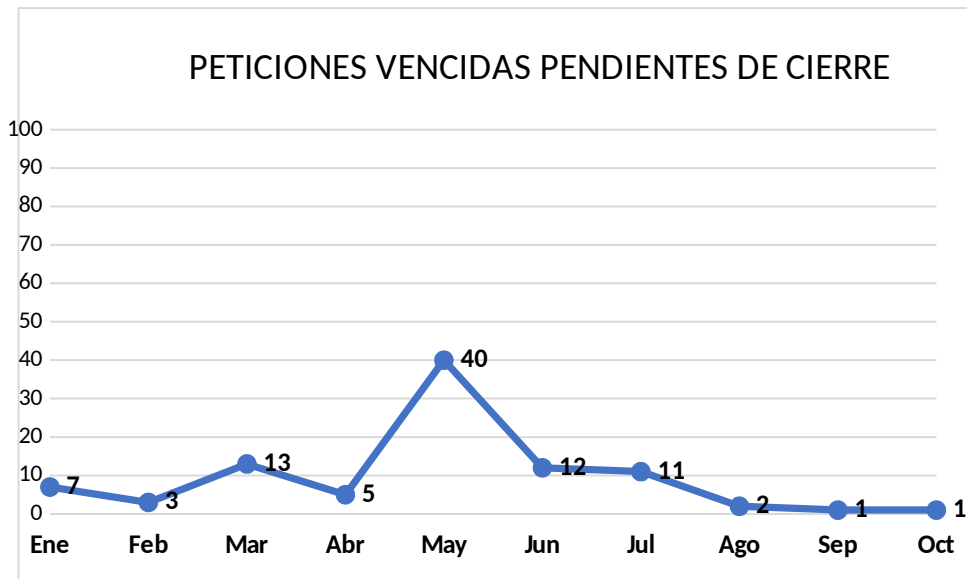
Documento Electrónico: 334f7081-76df-49b5-9f57-7013cf9b7616

Rad No: 3-2021-32510

Fecha: 30/11/2021

Destino: SEC. PRIVADA

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**<sup>3</sup>.

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

Aunque la Secretaría Privada y la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito, en el mes de octubre, presentaron y están implementando planes de mejoramiento para optimizar la calidad y la calidez en las respuestas de las peticiones ciudadanas, aun presentan observaciones, por lo tanto les recomendamos realizar los ajustes pertinentes a dichos planes teniendo en cuenta el presente informe y así obtener un resultado positivo en la próxima evaluación, y de esta manera alcanzar el cumplimiento del 100% de los criterios de calidad y calidez de las respuestas, desde la Dirección estaremos atentos a brindar el apoyo y soporte que se requiera en relación con el presente asunto, toda vez que estamos convencidos que el trabajo en equipo nos permitirá posicionarnos como la primera entidad en el Distrito en la atención de las peticiones ciudadanas.

De otra parte, teniendo en cuenta la evaluación realizada para el mes de octubre solicitamos a la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, nos remitan las acciones y/o planes de mejoramiento, dentro de los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de este informe, teniendo en cuenta las observaciones realizadas en las cuales se evidenciaron 6 respuestas emitidas fuera de los términos de ley.

<sup>3</sup> **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: 334f7081-76df-49b5-9f57-7013cf9b7616

Rad No: 3-2021-32510

Fecha: 30/11/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

Respecto a la petición que se encuentra sin respuesta en la Oficina de Protocolo que corresponde a vigencias anteriores, les informamos que en coordinación con la oficina asesora jurídica hemos venido trabajando de manera conjunta para lograr el cierre de la misma enmarcado dentro de la normatividad legal vigente, por tanto, esperamos que para el próximo reporte esta petición ya haya surtido su trámite correspondiente.

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: 334f7081-76df-49b5-9f57-7013cf9b7616

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

