

**Rad No: 3-2021-22946**
**Fecha: 26/08/2021**
**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  
 YANNETH MORENO ROMERO  
 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  
 CARMENVICTORIA FORERO POLO  
 SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL  
 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 JULIO 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, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias frente a los

Rad No: 3-2021-22946  
Fecha: 26/08/2021  
Destino: SEC. PRIVADA  
Anexos: N/A

requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

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 pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador 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:

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 los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **450** respuestas emitidas por la Secretaría General.

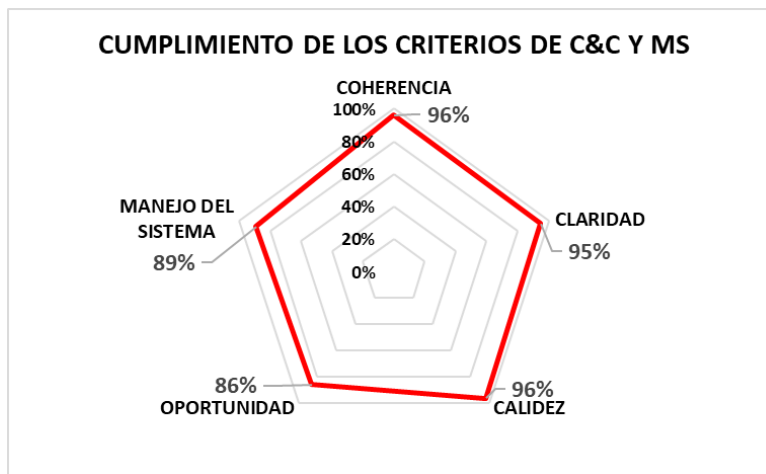
Del total de respuestas analizadas, **78 (17%)** presentan observaciones, por lo tanto, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de julio de 2021 de la Secretaría General es del **83%** 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 **78** respuestas que presentan observaciones, **68** es decir el **15%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **49 (11%)** respuestas fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Rad No: 3-2021-22946  
Fecha: 26/08/2021  
Destino: SEC. PRIVADA  
Anexos: N/A

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, Incumplimiento C&C	Total, Incumplimiento MS
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
450	450	434	16	427	23	434	16	387	63	68	49
		96%	4%	95%	5%	96%	4%	86%	14%	15%	11%



De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **13** correspondientes a la **Secretaría Privada**, encontrando que **01 (8%)** 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
2161642021	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. **2161642021**, se considera que la respuesta emitida no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por

Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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.

Correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación**, se revisaron **256** respuestas, encontrando que **63 (24,6%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

Los requerimientos correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación** que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación son:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1059552021	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
2144242021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta
2034612021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta (Correo Electrónico incorrecto)
2034682021					
1921112021					
1653442021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1647322021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
1830792021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana
1543462021					
1987312021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera
2255162021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1755552021					
1776852021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Recurso de reposición cargado en el sistema
1648092021	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”
1998302021	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
1867752021					
1715822021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
1656962021					
1590132021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1407912021					
1656902021					
1405822021					
1759062021					
1389172021					

Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1407302021					
1185852021					
1407382021					
1636442021					
1576662021					
1755702021					
1560682021					
1777052021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	SI
1636282021				Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	
1380152021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1547092021				Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	
1832362021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1957712021					
1935782021					
1889312021					
1885102021					
1920232021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
2039252021					
2158862021					
2104982021					
2069102021					
2223532021					
2050172021					
1884352021					
1642932021					
2193432021					
2211602021					
1912032021					
1834652021					
2186152021					
1865072021					
2069892021					
1942862021					
1605812021	SI	SI	SI	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	SI
1676242021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1891782021	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1981312021					
2045392021					
1955582021					

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*

Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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 **1059552021** 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.
- Respecto a los requerimientos No. **2144242021**, **2034612021**, **2034682021** y **1921112021**, no cumplen con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema debido a que la 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. **1653442021** 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”.*
- El requerimiento **1647322021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.
- Los requerimientos Nos. **1830792021** y **1543462021** no cumplen con ningún criterio, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, puesto que el Acuerdo 731 de 2018 establece en su artículo 1°. *“Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en*

Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

el marco de la Ley 1755 de 2015". Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados del manejo del Aplicativo.

- Según el análisis realizado se evidencia que el requerimiento No. **1987312021**, no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que es una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta, al respecto la norma establece que, cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garantizan el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. Como se desconoce los datos de identificación, es necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece lo siguiente: *"Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".*

- Los requerimientos **2255162021** y **1755552021** 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 requerimiento No. **1776852021** 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 del manejo del Aplicativo.

Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

- Según el análisis realizado al requerimiento No. **1648092021**, se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial y tampoco cumplen con el manejo del sistema toda vez que no utilizan la opción del sistema “respuesta parcial”, así que el ciudadano no recibe respuesta de fondo a su petición.
- Los requerimientos No. **1998302021 y 1867752021** no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **7%** 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 **11%** 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento **1605812021** 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 realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- En el **6%** 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 reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada 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 relación con el **2%** de los requerimientos, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.



Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **07** correspondientes a la **Oficina Consejería de Comunicaciones**, encontrando que **01 (14,3%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Oficina Consejería de Comunicaciones** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
2288612021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana

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 No. **2288612021**, no cumplen con ningún criterio, puesto que, al no ser una petición ciudadana, sino una solicitud de informe de un concejal, no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, puesto que el Acuerdo 731 de 2018 establece en su artículo 1°. *“Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”*. Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados del manejo del Aplicativo.

Correspondientes a la **Subdirección de Imprenta Distrital**, se revisaron **01** respuesta, encontrando que esta no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Subdirección de Imprenta Distrital**, que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1847982021	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple

Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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 **1847982021** 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 (Solicitud de impresos artes gráficas), 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.

De los requerimientos analizados de la Secretaria General, se revisaron **07** correspondientes a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito**, encontrando que **02 (28,6%)** de estos requerimientos no cumple 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
1954922021	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
2102212021	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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **1954922021**, 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

Rad No: 3-2021-22946  
Fecha: 26/08/2021  
Destino: SEC. PRIVADA  
Anexos: N/A

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 los requerimientos Nos. **1954922021** y **2102212021**, 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 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 **Dirección Distrital de Calidad del Servicio**, se revisaron **30** respuestas, encontrando que **01 (3,3%)** 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 presentan observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1951542021	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. **1951542021**, se considera que la respuesta emitida no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se da 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.

**Rad No: 3-2021-22946**
**Fecha: 26/08/2021**
**Destino: SEC. PRIVADA**
**Anexos: N/A**

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **31** correspondientes a la **Dirección de Talento Humano**, encontrando que **06 (19,4%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1920272021	SI	SI	SI	SI	Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por cierre definitivo
1064752021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1674512021					
1756202021					
1772732021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1718932021					

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.**

- Respecto al requerimiento número **1920272021**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber realizado el 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, esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados del manejo del Sistema.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos Nos. **1772732021** y **1718932021**, 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 los requerimientos **1772732021** y **1718932021**, 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

Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada 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 Servicios Administrativos**, se revisaron **31** respuestas, encontrando que **03 (9,7%)** 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 presentan observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
2070392021	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"
2073322021	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"
1860802021	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.

- Según el análisis realizado al requerimiento No. **2070392021**, se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial, por lo tanto, tampoco cumple con el manejo del sistema toda vez que no utilizan la opción del sistema "respuesta parcial", así que el ciudadano no recibe respuesta de fondo a su petición.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **2073322021**, se considera que la respuesta emitida no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición, por lo tanto, tampoco cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información pero no utilizan el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.

**Rad No:** 3-2021-22946

**Fecha:** 26/08/2021

**Destino:** SEC. PRIVADA

**Anexos:** N/A

- El requerimiento **1860802021** 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.

## 2 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 julio de 2021, presenta **11** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **1** corresponde a la vigencia de 2019 y **10** a la vigencia 2021.

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

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	10	100%
1110 Oficina de Protocolo	1	9,09%
1122 ACDVPR - Participación	9	81,82%
1100 Despacho Alcalde Mayor - Secretaria Privada	1	9,09%

Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 <sup>1</sup> 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	<b>407</b>

<sup>1</sup> 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 remisivo 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: **3-2021-22946**

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

**Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación:**
**Año 2021: 09 Peticiones Pendiente de Cierre**

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
1405862021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	5/05/2021	<b>28</b>
1448052021					7/05/2021	<b>26</b>
1561012021					19/05/2021	<b>19</b>
1646832021					26/05/2021	<b>14</b>
1776572021					8/06/2021	<b>6</b>
1776592021					8/06/2021	<b>6</b>
1848712021					15/06/2021	<b>2</b>
1885292021					17/06/2021	<b>1</b>
1968472021			SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		24/06/2021	<b>5</b>

**Secretaría Privada:**
**Año 2021: 01 Petición Pendiente de Cierre**

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
1850922021	1100 SECRETARIA PRIVADA	Lady Josdian Parra Rubiano	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	15/06/2021	<b>02</b>

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](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co) – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Rad No: 3-2021-22946

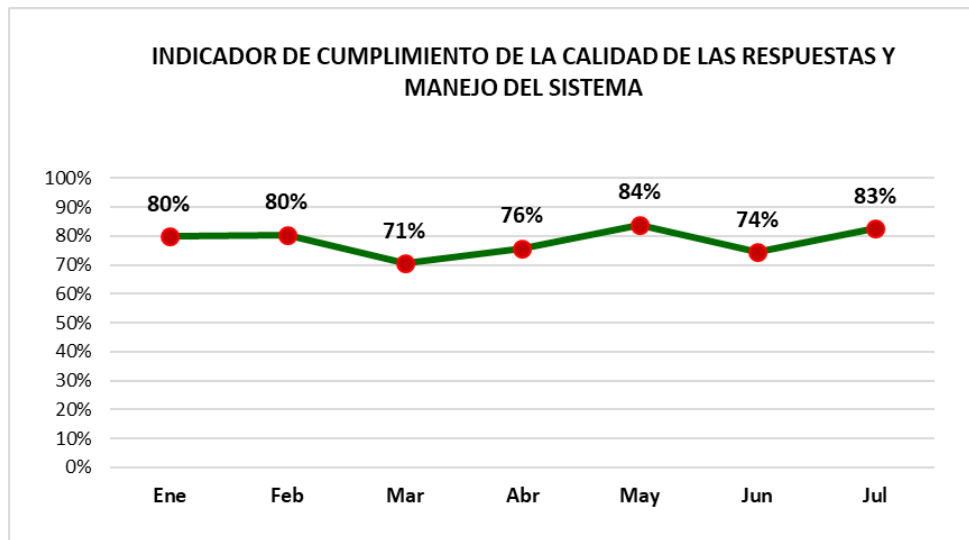
Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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

A continuación, se muestra el comportamiento mensual del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en lo corrido de 2021 que ha presentado la Secretaría General, en el cual se evidencia que en el mes de marzo se obtuvo (71%) el porcentaje de cumplimiento más bajo de la vigencia y en mayo (84%) el porcentaje más alto, obteniendo como promedio mensual de cumplimiento 78%.



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones 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 a julio), se evidencia una tendencia constante con una variación respecto al mes inmediatamente anterior del **-8,3%** de peticiones pendientes de trámite.

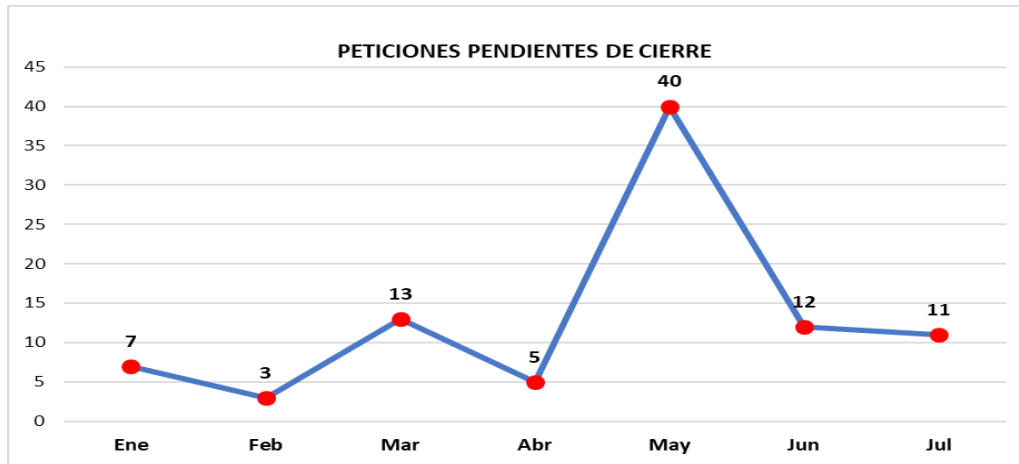


Rad No: 3-2021-22946

Fecha: 26/08/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A



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

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan la Secretaría General.

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO