

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	LILIANA HENAO ARTEAGA OFICINA DE PROTOCOLO DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA MARTHA CLEMENCIA DIAZ TELLEZ DIRECCION DE TALENTO HUMANO LUIS ARGEMIRO MALAMBO MARTINEZ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN FELIPE GUZMAN RAMÍREZ OFICINA DE LA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES -TIC-
De Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 30 DE JUNIO 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

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

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

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

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

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

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

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

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

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de las **434** respuestas emitidas por la Secretaría General.

Del total de respuestas analizadas, **111 (26%)** 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 junio de 2021 de la Secretaría General es del **74%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **77%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

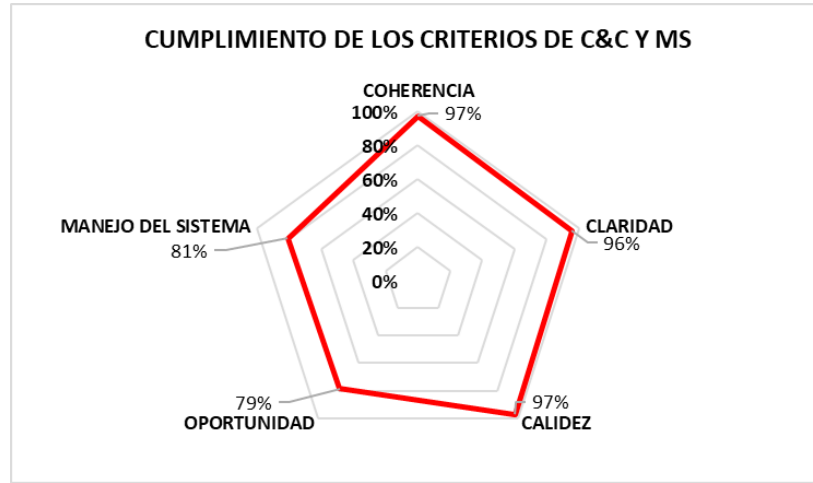
De las **111** respuestas que presentan observaciones, **98** es decir el **23%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **83 (19%)** respuestas fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

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	
434	434	422	12	415	19	422	12	341	93	111

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

		97%	3%	96%	4%	97%	3%	79%	21%	26%
--	--	-----	----	-----	----	-----	----	-----	-----	-----



De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **211** correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación**, encontrando que **104 (49,3%)** 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
978082021	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
1680142021					
896502021					
1774102021	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
1482382021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1345222021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1664262021					
1725102021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera
1521062021					
1798142021					
916142021	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
1370842021	Contesta como anónimo cuando se tiene el nombre del peticionario y sus datos	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1547642021	SI	No se anexa documento con el	SI	SI	SI

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1551802021		que se da traslado a la entidad nacional o privada competente			
1560262021	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
1403122021					
1039342021	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 respuesta en el sistema extemporáneamente No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1835502021	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1112602021	SI	Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1544522021	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"
1589272021	SI	SI	No utiliza un lenguaje apropiado para dirigirse a un menor	SI	SI
1707212021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1702512021					
1682632021					
1672272021					
1729382021					
1718432021					
1557872021					
1693622021					
1651662021					
1647502021					
1883062021					
1709342021					
1753912021					
1774462021					
1483442021					
1507682021					
1487772021					
1629252021					
1737302021					
1644742021					
1759782021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1019342021					

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1298662021				fuera de los términos legales	
919882021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema ex-temporáneamente
879492021					
1382442021					
915642021					
1069812021					
946222021					
1002902021					
880152021					
915312021					
1244712021					
930722021					
1343612021					
1381272021					
1304492021					
1095122021					
916712021					
1504022021					
959262021					
1198192021					
997502021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema ex-temporáneamente
1345212021					
1190742021					
1524392021					
1344272021					
1200472021					
1408262021					
1071432021					
980242021					
930862021					
1106552021					
906752021					
1406412021					
1253072021					
1200762021					
1409322021					
962762021					
1382542021					
919312021					
997822021					
1086602021					
1408592021					
1399122021					
1345162021					
1200652021					
1343652021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema ex-temporáneamente
1346312021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la respuesta en el sistema ex-temporáneamente No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1304032021					
1326722021					
1407372021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad	SI

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1475872021				fuera de los términos legales Responden fuera de los términos legales	
1330912021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1356592021					
870992021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1847792021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición en el sistema extemporáneamente No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1457282021	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1828892021					
1562632021					
1692092021					
1406862021					
1774032021					

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.

- Las respuestas a los requerimiento **978082021**, **1680142021** y **896502021** no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan respuestas que no corresponden 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.
- El requerimiento **1774102021** no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la petición ingresa por canal escrito y se le da la respuesta por otro canal, por lo tanto, el peticionario no recibe la respuesta dada a su petición.
- Respecto al requerimiento No. **1482382021**, no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

- Los requerimientos **1345222021** y **1664262021** 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.
- Según el análisis realizado se evidencia que los requerimientos No. **1725102021**, **1521062021** y **1798142021**, no cumplen con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que son peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas, 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”.

- El requerimiento **916142021** 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.
- Respecto al requerimiento No. **137084202**, el oficio de respuesta va dirigido como Anónimo, aunque en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se encuentran registrados los datos del peticionario. Se sugiere utilizar la opción que se llama Ver Detalle del Peticionario donde podrán consultar la información y así enviar el oficio de respuesta con los datos de contacto del ciudadano.

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

- Los requerimientos No. **1547642021**, **1551802021**, **1560262021**, **1403122021**, **1039342021** y **1835502021** 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.
- Como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”* En mérito de lo anterior, se observa que en la respuesta a los requerimientos **No. 1112602021** la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al no dar respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **1544522021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su 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.
- En la respuesta emitida a la petición **1589272021**, se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de calidez, puesto que la petición fue enviada por un niño y la respuesta no fue emitida en un lenguaje de fácil comprensión por parte del menor.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **26%** 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 **13,7%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.
- En el **26,5%** de los requerimientos evaluados, 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

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

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 relación con el **6,6%** 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.

Correspondientes a la **Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC**, se revisaron **06** respuestas, encontrando que **01 (16,7%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
2057442021	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, respecto al requerimiento No. **2057442021**, se evidencia que no cumple con el manejo del sistema ya que registran la petición en el aplicativo de manera extemporánea, puesto que la Dependencia debe subir al Sistema las peticiones, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma. 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. La petición ingreso el 21 de junio, pero la subieron al Sistema hasta el 30 de junio, 7 días hábiles después.

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **06** correspondientes a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito**, encontrando que **01 (16,7%)** de estos requerimientos no cumple con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

El requerimiento correspondiente a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito** que presenta observaciones de acuerdo con la evaluación es:

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1836972021	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, respecto al requerimiento No. **1836972021**, se evidencia que no cumple con el manejo del sistema ya que registran la petición en el aplicativo de manera extemporánea, puesto que la Dependencia debe subir al Sistema las peticiones, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma. 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. La petición fue radicada en la Entidad el 26 de mayo, pero la subieron al Sistema hasta el 10 de junio, 10 días hábiles después.

Correspondientes a la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, se revisaron **49** respuestas, encontrando que **02 (4,1%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1945952021	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta
1556012021	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra	SI

Rad No: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
Anexos: N/A

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
				entidad fuera de los términos legales	

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.

- La respuesta al requerimiento No. **1945952021** falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **1556012021** 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 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.

De los requerimientos analizados de la Secretaría General, se revisaron **29** correspondientes a la **Dirección de Talento Humano**, encontrando que **03 (10,3%)** de estos requerimientos no cumplen con alguno de los criterios de calidad y/o manejo del sistema.

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

No Petición	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1306822021	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1519832021					
1262882021	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	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: 3-2021-19180
Fecha: 16/07/2021
Destino: OF. PROTOCOLO
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, respecto a los requerimientos No. **1306822021** y **1519832021**, se evidencia que no cumplen con el manejo del sistema ya que registran la petición en el aplicativo de manera extemporánea, puesto que la Dependencia debe subir al Sistema las peticiones, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma. 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **1262882021** 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.

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 30 de junio de 2021, presenta **12** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **1** corresponde a la vigencia de 2019 y **11** a la vigencia 2021.

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

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	12	100%
1110 Oficina de Protocolo	1	8,33%
1122 ACDVPR - Participación	11	91,67%

Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 ¹ de la citada Ley.

A continuación, se relaciona lo descrito:

Oficina de Protocolo:

Año 2019: 01 Petición Pendiente de Cierre

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

Rad No: **3-2021-19180**
 Fecha: 16/07/2021
 Destino: OF. PROTOCOLO

Anexos: N/A

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	387

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

Año 2021: 11 Petición Pendiente de Cierre

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
1059552021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	En tramite - Por asignación	6/04/2021	39
1185852021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	15/04/2021	22
1253212021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	21/04/2021	18
1380152021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	En trámite - Por asignación	3/05/2021	20
1389172021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	En trámite - Por asignación	6/05/2021	7
1405822021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	5/05/2021	8
1405862021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	5/05/2021	8
1407302021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	5/05/2021	8
1407382021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	5/05/2021	8
1407912021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA MARTINEZ ARANDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	En trámite - Por asignación	5/05/2021	8
1448052021	1122 ACDVPR - Participación	JENNYFERT JOHANA	DERECHO DE PETICION DE	En trámite - Por	7/05/2021	6

Rad No: **3-2021-19180**
 Fecha: 16/07/2021
 Destino: OF. PROTOCOLO
 Anexos: N/A

Número Petición	Dependencia	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días Vencimiento
		MARTINEZ ARANDA	INTERES PARTICULAR	asignación		

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,

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:

Anexo: N/A
 Anexos Digitales: 0

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