

Rad No: 3-2021-29297  
 Fecha: 28/10/2021  
 Destino: SEC. PRIVADA  
 Anexos: N/A

**MEMORANDO**

<b>Código</b>	<b>4221000</b>
<b>Dependencia Para</b>	<b>FELIPE EDGARDO JIMENEZ ANGEL</b> <b>SECRETARIA PRIVADA</b> <b>GLENDA MARTINEZ OSORIO</b> <b>OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES</b> <b>LILIANA HENAO ARTEAGA</b> <b>OFICINA DE PROTOCOLO</b> <b>DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE</b> <b>DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA</b> <b>LUIS ARGEMIRO MALAMBO MARTINEZ</b> <b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO</b> <b>CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA</b> <b>OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN</b> <b>FELIPE GUZMAN RAMÍREZ</b> <b>OFICINA DE LA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES -TIC-</b>
<b>De Asunto</b>	<b>DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO</b> <b>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 A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021</b>

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetados Doctores:

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

**Rad No:** 3-2021-29297

**Fecha:** 28/10/2021

**Destino:** SEC. PRIVADA

**Anexos:** N/A

cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>1</sup>.

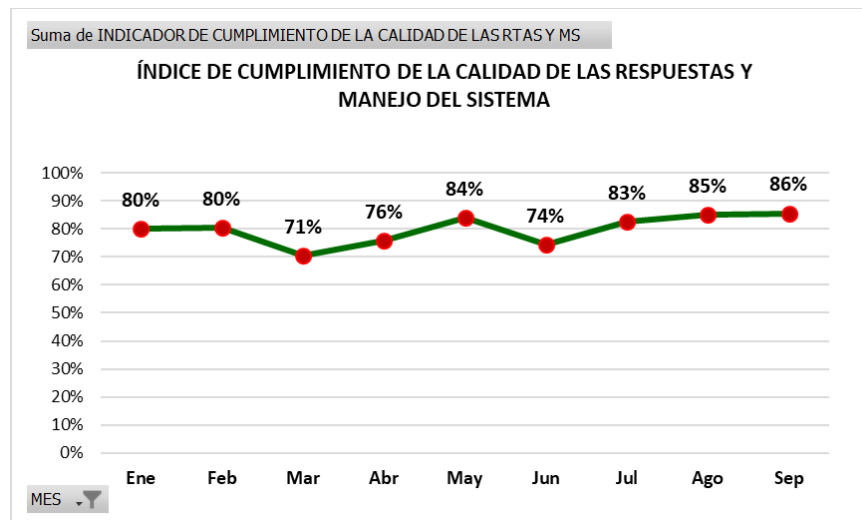
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de 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 **403** respuestas emitidas por la Secretaría General en el mes de septiembre de 2021.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
403	57 (14%)	86%	79%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

<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."

<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.

Rad No: 3-2021-29297

Fecha: 28/10/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

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

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
403	398	5	389	14	398	5	355	48	380	23
	99%	1%	97%	3%	99%	1%	88%	12%	94%	6%

### 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
3005992021	Secretaria Privada	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva.
2563272021	Secretaria Privada	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva.
2762952021	Secretaria Privada	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva.
1850922021	Secretaria Privada	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. No cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, la dependencia debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
2917452021	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, sino una solicitud de un congresista, 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.
2730392021	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, sino una solicitud de una Demanda Activa de Reparación Directa, 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.
2806582021	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
2944712021	Oficina Alta	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto

**Rad No: 3-2021-29297**
**Fecha: 28/10/2021**
**Destino: SEC. PRIVADA**
**Anexos: N/A**

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación						que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. 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.
2557122021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. No cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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.
2795782021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. No cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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.
2879182021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. 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.
2675312021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva.
2677522021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva. El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015
2636202021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2886402021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2659232021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2758892021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015

**Rad No: 3-2021-29297**
**Fecha: 28/10/2021**
**Destino: SEC. PRIVADA**
**Anexos: N/A**

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	Reconciliación						2015
2668262021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2602712021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2340792021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2844142021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2774522021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2798612021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2657602021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2365102021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2587502021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2740042021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2760512021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2550662021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2528062021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2589002021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2764552021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2764842021	Oficina Alta Consejería de	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia

**Rad No: 3-2021-29297**
**Fecha: 28/10/2021**
**Destino: SEC. PRIVADA**
**Anexos: N/A**

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	Paz, Víctimas y Reconciliación						fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2640252021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2340752021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2778722021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2795142021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2662192021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2585422021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2651862021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2770852021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2654692021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2715962021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2582462021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2864872021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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.
2840302021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario

Rad No: 3-2021-29297

Fecha: 28/10/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							nario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
2672552021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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.
2917352021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 El requerimiento no cumplen con el manejo del sistema, ya que 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
2322092021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	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. No cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La dependencia debe subir al sistema 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
2307922021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La dependencia debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
2344432021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser subidos al sistema
2663152021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser subidos al sistema
2699022021	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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
2942442021	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
2792942021	Oficina Consejería de Comunicaciones	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y cali-

Rad No: 3-2021-29297

Fecha: 28/10/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							de z ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a 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 lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018
2718102021	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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
3004452021	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015

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
1	0	2019: 1	450 días de vencimiento

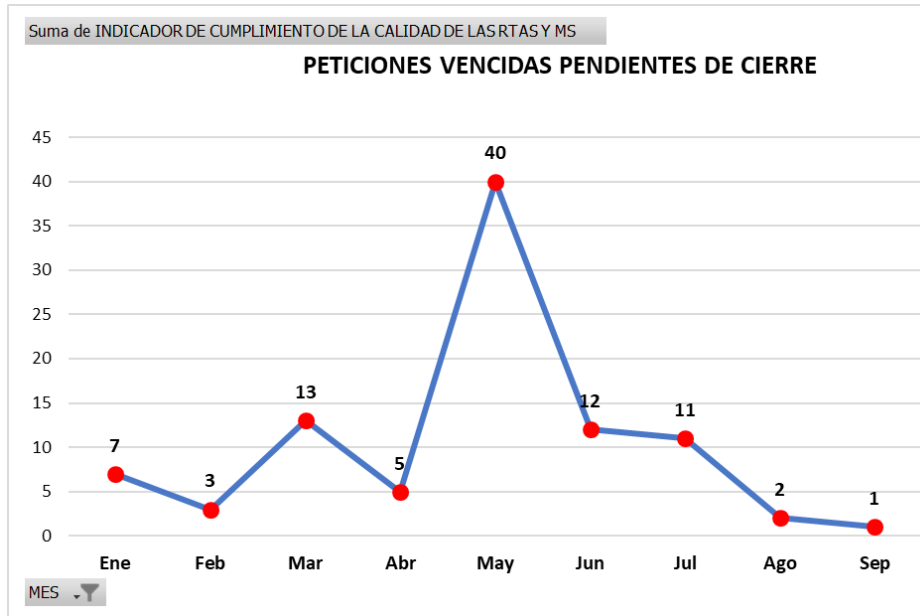
Para el periodo objeto del análisis, las peticiones vencidas se encuentran en las siguientes dependencias:

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 - septiembre), 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 pendientes de cierre.



Rad No: 3-2021-29297  
Fecha: 28/10/2021  
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:

#### CALIDAD Y CALIDEZ

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, queremos agradecer el compromiso de las diferentes dependencias, Secretaría Privada, Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC y Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito en el envío de los planes de mejoramiento a implementarse en cada una de estas áreas para mejorar la calidad y la calidez en las respuestas de las peticiones ciudadanas.

Esperamos que estas acciones tengan un resultado positivo en la próxima evaluación, y de esta manera logremos 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.

<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”.

Rad No: 3-2021-29297  
Fecha: 28/10/2021  
Destino: SEC. PRIVADA  
Anexos: N/A

Por otra parte, teniendo en cuenta la evaluación realizada para el mes de septiembre solicitamos a la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Oficina Consejería de Comunicaciones y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, nos remitan las acciones y/o planes de mejoramiento, dentro de los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de este informe, a efectos de lograr mejorar las observaciones realizadas.

## PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE

Frente a este aspecto, consideramos importante hacer un reconocimiento por el esfuerzo realizado por todas las dependencias de la Secretaría General, por cuanto durante el mes de septiembre se emitieron de manera oportuna todas las respuestas a las peticiones ciudadanas, solicitamos seguir manteniendo este compromiso para fortalecer la labor de la Secretaría y de esta manera continuar brindando a los ciudadanos un servicio digno, eficiente y eficaz.

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 ya esta petición 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

Rad No: 3-2021-29297

Fecha: 28/10/2021

Destino: SEC. PRIVADA

Anexos: N/A