



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA.

Director Jurídico

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Calle 36 No. 28 A – 41

Correo electrónico: correspondencia@concejobogota.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: 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 MAYO DE 2021.

Respetado Doctor:

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 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.

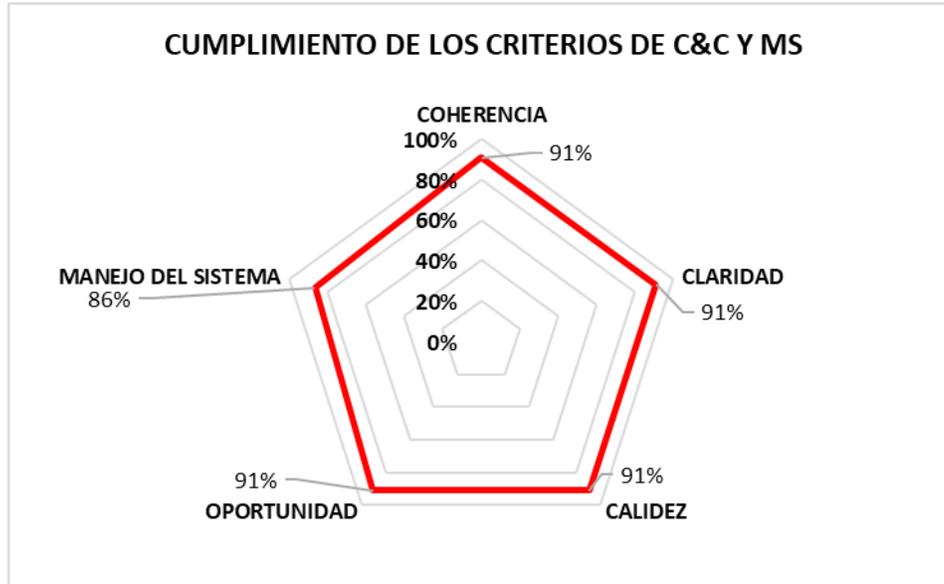
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **22** respuestas emitidas por el Concejo de Bogotá.

Del total de respuestas analizadas, **3 (14%)** 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 mayo de 2021 del Concejo de Bogotá es del **86%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **85%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **3** respuestas que presentan observaciones, **2** es decir el **9%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **3 (14%)** 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 | |
| 144 | 22 | 20 | 2 | 20 | 2 | 20 | 2 | 20 | 2 | 3 |
| | | 91% | 9% | 91% | 9% | 91% | 9% | 91% | 9% | 14% |



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

| No Petición | Dependencia | Coherencia | Claridad | Calidez | Oportunidad | Manejo del sistema |
|-------------|----------------|------------|-----------|-----------|-------------|-------------------------------------|
| 1514692021 | MESA DIRECTIVA | No cumple | No cumple | No cumple | No cumple | Es una comunicación entre entidades |
| 1491252021 | MESA DIRECTIVA | No cumple | No cumple | No cumple | No cumple | Trámite interno de la entidad |
| 1129762021 | MESA DIRECTIVA | SI | SI | SI | SI | Se carga la respuesta incompleta |

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. **1514692021** no cumple con ningún criterio, puesto que son comunicaciones 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 No. **1491252021** no cumple con ningún criterio puesto que es una solicitud interna de la entidad y estas no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía frente a la Administración Distrital, adicionalmente el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones: “5. *Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, NO deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.*” Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Aplicativo.
- La respuesta al requerimiento No. **1129762021** 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.

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.

El Concejo de Bogotá al 31 de mayo de 2021, presentan **1** petición pendiente de cierre, la cual corresponde a la vigencia 2021. Si esta petición no es de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (mayo), el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Comisión Segunda Permanente de Gobierno.

¹ 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”*

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año el Concejo de Bogotá ha presentado peticiones pendientes de cierre, las cuales al 31 de mayo acumulan hasta **16** días de vencimiento.

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 prestan las entidades y organismos distritales.

Atentamente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE