



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**ADRIANA CARVAJAL DE LA CRUZ****EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB**Dirección Electrónica: notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.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, CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.

Referenciado:

Respetada Doctora:

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 vencidas en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de cuatro 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 en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados en el 2021:

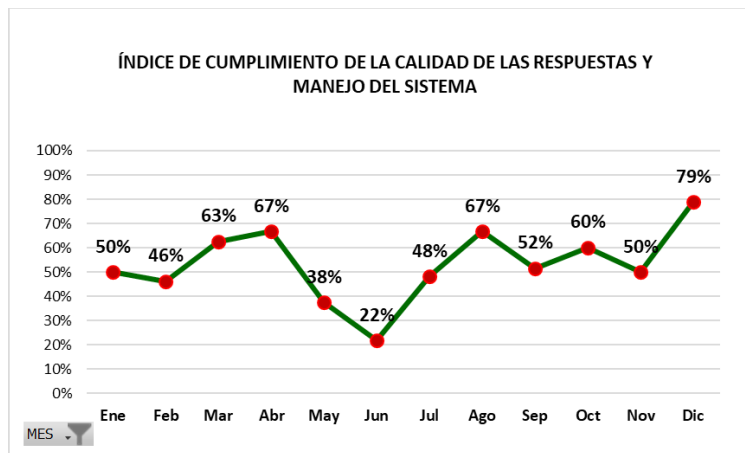
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Indicador de Cumplimiento:

¹ **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."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 33 respuestas emitidas por la Entidad.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
33	7 (21%)	79%	54%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
33	31	2	31	2	31	2	29	4	26	7
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	88%	12%	79%	21%

² **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.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad 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
2998282021	DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición
3227822021	DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
3429192021	DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente No cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad 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
2937972021	DIRECCIÓN SANEAMIENTO AMBIENTAL	SI	SI	SI	NO	NO	
3767022021	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	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
1536392021	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y la respuesta dentro de los días establecidos 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
3448752021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

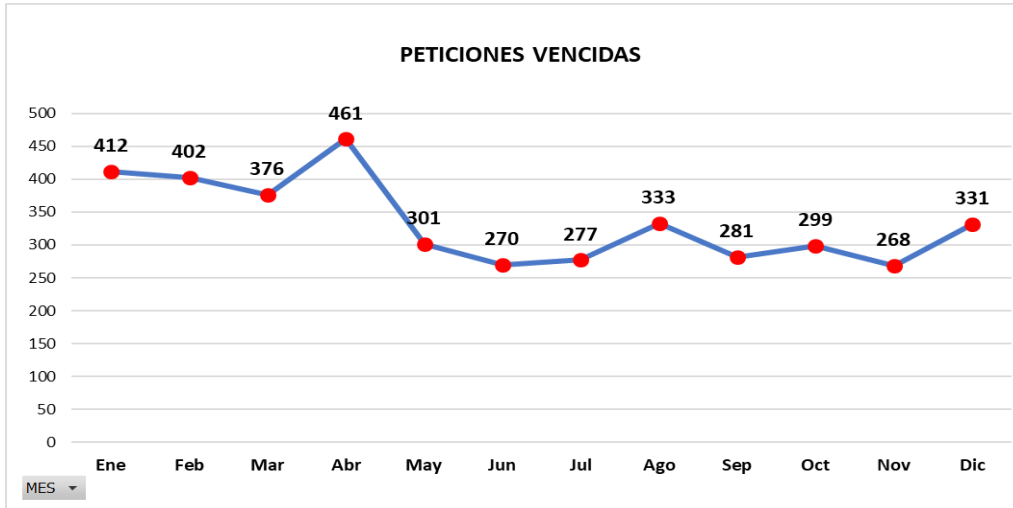
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
331	0	2014: 2 2015:1 2016: 4 2018: 1 2019: 9 2020: 37 2021: 277	Entre 1 y 1.687 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **79,15%** de las peticiones vencidas se concentran en la Gerencia de Zona 5, Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 4, Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1, Dirección Abastecimiento, División Atención al Cliente Zona 4 y Gerencia Corporativo de Sistema Maestro, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE		100%
GERENCIA DE ZONA 5	93	28,10%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	59	17,82%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	41	12,39%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	29	8,76%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	20	6,04%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	20	6,04%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	18	5,44%
GERENCIA DE ZONA 2	15	4,53%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	10	3,02%
DIRECCIÓN INGENIERÍA ESPECIALIZADA	6	1,81%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	5	1,51%
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	2	0,60%
DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	2	0,60%
GERENCIA JURÍDICA	2	0,60%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	2	0,60%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	2	0,60%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	1	0,30%
SECRETARIA GENERAL	1	0,30%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	1	0,30%
DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	1	0,30%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	1	0,30%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a diciembre), se evidencia una tendencia creciente respecto a los tres meses anteriores, con un incremento del **10,7%** respecto del mes inmediatamente anterior.



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 2002³**.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta la muestra evaluada de la Entidad durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas a la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
268	123	46%	54%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas- 2021

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado en el 2021 fue del **54%** y el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados fue el siguiente:

³ **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
87%	13%	84%	16%	87%	13%	79%	21%	56%	44%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas- 2021

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la Entidad, son **Oportunidad** con un **21%** y **Manejo del Sistema** con un **44%**.

Así las cosas, dado que la evolución del índice acumulado de la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021 y aunque mensualmente se ha solicitado plan de mejoramiento, pero el mismo no ha sido enviado por la entidad, comedidamente solicitamos formular el plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se requiere que el plan de mejoramiento se envíe a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha durante la vigencia 2021⁴:

ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
412	402	376	461	301	270	277	333	281	299	268	331

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con corte al cierre del mes correspondiente

⁴ Ibídem, p. 1 **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018; Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la entidad durante la vigencia 2021, presentó peticiones vencidas en el Sistema, siendo el mes de abril el periodo con el mayor número de vencidas y el mes de noviembre cuando presento el menor número.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que la entidad presenta peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las vigencias **2014, 2015, 2016, 2018 y 2019**, mismas que en algunos casos tienen más de **1.600** días de vencimiento, con carácter urgente solicitamos el cierre de estas en el Sistema dentro del mes de febrero de 2022, para lo cual ofrecemos nuestro acompañamiento en las actividades que consideren necesarias.

Mensualmente se han solicitado acciones de mejoramiento frente a las peticiones vencidas en el Sistema, y las mismas no ha sido enviadas por la Entidad, por lo tanto, solicitamos que las acciones para optimizar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la entidad formule siguiendo los parámetros establecidos en el presente documento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de la peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó visita de monitoreo al punto de atención al ciudadano de Centro Nariño, el 8 de abril de 2021, de manera atenta les solicitamos implementar las recomendaciones realizadas en el reporte de visita, a las cuales haremos seguimiento en los monitoreos que se llevaremos a cabo en esta vigencia.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB - MARÍA NOHEMY PERDOMO RAMÍREZ -
notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB - MIRIAM BEATRIZ DE LA ESPRILLA -
notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

Página número 7 de 8

Documento Electrónico: 565bd2b6-2d64-4b45-b51f-06cdfaad4598

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





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-2675** Anexos: **0**

Fecha: **31/01/2022 11:02:59 AM**

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 565bd2b6-2d64-4b45-b51f-06cdfaad4598

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

4233100-FT-012 Versión 05