



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MARTHA LILIANA SOTO IGUARÁN**

Subsecretaría de Gestión Institucional

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG**

Calle 11 No. 8-17

Correo Electrónico: [cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co](mailto:cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2022.**

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de agosto de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta corresponde a los resultados de los monitoreos realizados a las Alcaldías Locales durante la vigencia 2022.

### **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 Índice de Cumplimiento:**

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup>, el cual se

<sup>1</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.

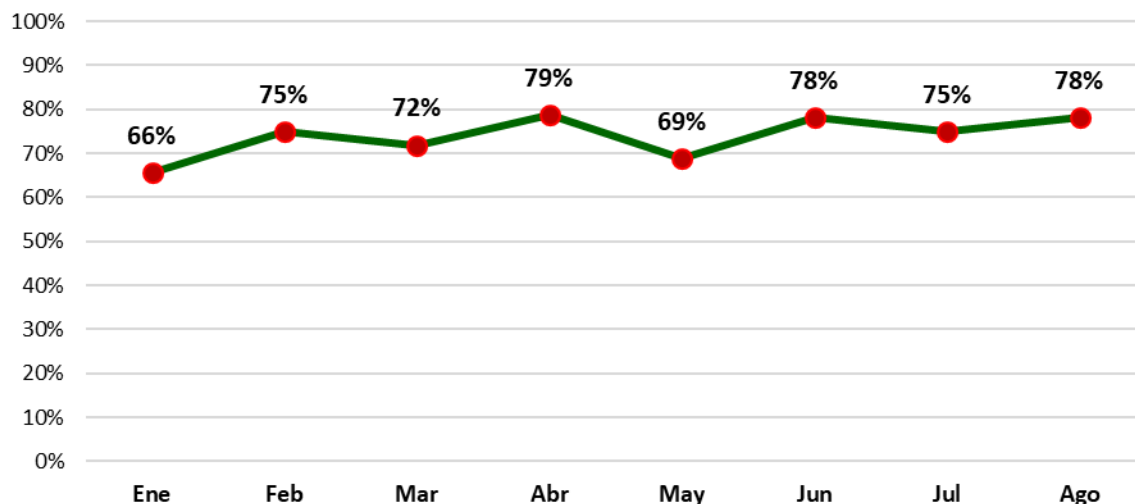
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría Distrital de Gobierno en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	7 (22%)	78%	74%

**ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA**



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
32	32	0	31	1	32	0	30	2	25	7
	100%	0%	97%	3%	100%	0%	94%	6%	78%	22%

**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 emitidas 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
2642792022	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	Si	No	Si	No	No	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>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.</p> <p>El requerimiento no cumple 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.</p>
2792702022	ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	Si	Si	Si	No	No	<p>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.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si 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 informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.</p>
2971852022	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	Si	Si	Si	Si	No	<p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si 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 informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.</p>
2816962022	ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	Si	Si	Si	Si	No	
2646862022	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	Si	Si	Si	Si	No	<p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de las respuestas 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.</p>
2755172022	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	Si	Si	Si	Si	No	
2538882022	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	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:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de agosto de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
908	2	2022: 908	Entre 1 y 62 días

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

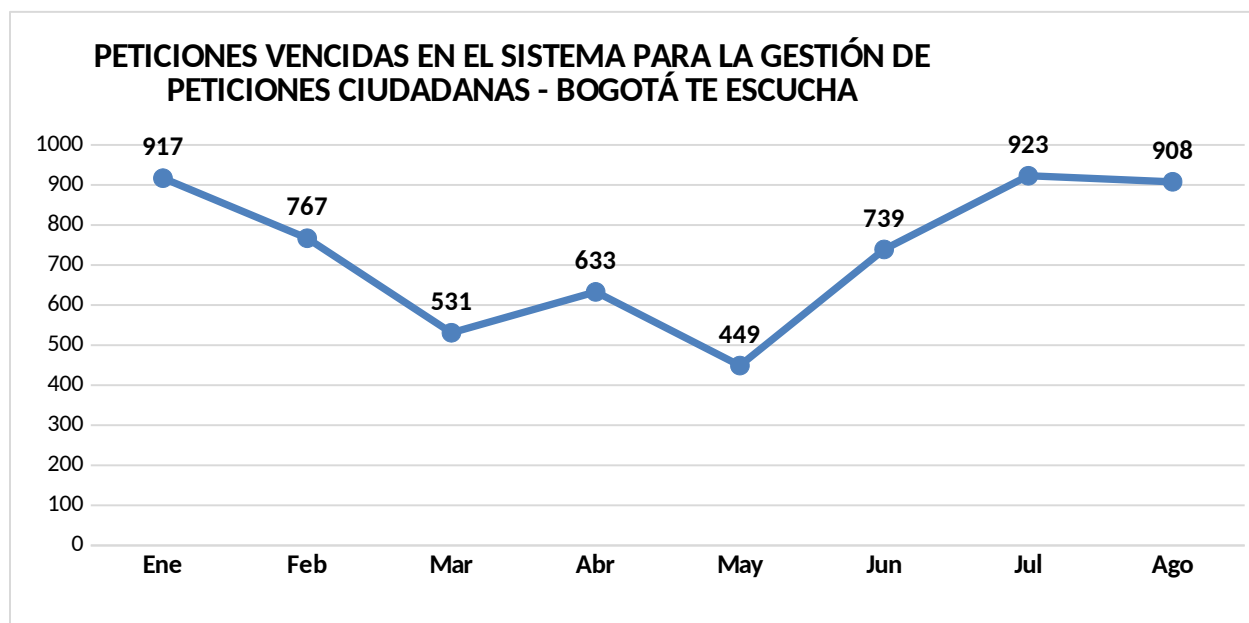
Para el periodo objeto del análisis, el **57,58%** de las peticiones vencidas se concentran en las Alcaldías Locales de Suba, San Cristóbal, Kennedy, Ciudad Bolívar y Dependencias Nivel Central, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE GOBIERNO	923	100%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	163	17,91%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	113	12,42%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	109	11,98%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	81	8,90%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	58	6,37%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	57	6,26%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	38	4,18%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	37	4,07%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	32	3,52%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	30	3,30%
ALCALDÍA LOCAL DE MÁRTIRES	27	2,97%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	24	2,64%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	18	1,98%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	18	1,98%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	18	1,98%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	17	1,87%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	17	1,87%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	11	1,21%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	11	1,21%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	9	0,99%

ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	8	0,88%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7	0,77%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	7	0,77%

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

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 el año 2022 (enero a agosto), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos vencidos, con una disminución de julio a agosto de 2022 de **15** peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>2</sup>.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de agosto de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - AGOSTO DE 2022

<sup>2</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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.”

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de agosto de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **78%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **22%**.

Al respecto, para el mes de agosto de 2022 la entidad aumentó en 3 puntos porcentuales el índice de calidad respecto al mes inmediatamente anterior, por lo tanto, dado que la entidad no ha alcanzado el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad evaluados, evidenciamos que las acciones preventivas y correctivas establecidas en el plan de mejora presentado por la Secretaría Distrital de Gobierno no ha tenido los efectos esperados para aumentar los niveles de cumplimiento, en consecuencia, comedidamente nos permitimos solicitar la reformulación de acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas.

## **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA AGOSTO DE 2022**

Para el mes de agosto de 2022, la entidad presenta **908** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que en el último mes la entidad disminuyó la cantidad de peticiones vencidas en el sistema. Sin embargo, el número de requerimientos vencidos sigue estando en un nivel alto, por lo cual, se recomienda reformular las acciones pertinentes orientadas a evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y emitir respuesta según los términos legales.

Revisión compromisos de la última mesa de trabajo realizada el 09 de agosto de 2022:

**Compromiso No. 1** La Secretaría de Gobierno programará la fecha y comunicará con antelación a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General para la realización de una sensibilización sobre los criterios de calidad en las respuestas dirigida a Alcaldes Locales y directivos de la entidad.

En relación con este compromiso, se incluyó dentro del Plan Institucional de Capacitación - PIC de la entidad, se encuentra a la espera de aprobación del área de Talento Humano y la respectiva programación.

<sup>3</sup> Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, "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."

**Compromiso No. 2** La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General remitirá a la Secretaría de Gobierno y a la Veeduría Distrital el concepto sobre el manejo de peticiones provenientes de ediles.

Frente a este punto, se informa que el pasado 22 de agosto de 2022 se remitió el concepto a la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno y a la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

**Compromiso No. 3** La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General solicitará a la Veeduría Distrital las copias de las actas de las mesas de trabajo llevadas a cabo con la Secretaría de Gobierno y las diferentes entidades distritales, esto con el fin de tener presente las competencias institucionales y de esta manera optimizar el proceso de direccionamiento y alimentar el Manual de Competencias en construcción.

Con relación a este compromiso, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se solicitó copia de las actas a la Veeduría Distrital.

#### **4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.**

Durante el mes de agosto de 2022, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó una visita de monitoreo a la calidad del servicio prestado en el punto de atención al ciudadano de la Alcaldía Local de Sumapaz.

Los resultados fueron socializados y oficializados según la siguiente información:

No.	Radicado Salida	Fecha
1.	2-2022-25786	06/09/2022

Por lo anterior, de manera atenta reiteramos la solicitud del envío del plan de mejoramiento del punto monitoreado, así como de las Alcaldías Locales que no cuentan con la formulación de plan de mejoramiento a la fecha, las cuales se relacionan a continuación:

1. Teusaquillo.
2. Usme.
3. Antonio Nariño.
4. Barrios Unidos.
5. La Candelaria.
6. Engativá.
7. Kennedy.
8. Los Mártires.
9. Rafael Uribe Uribe.
10. Santa Fe.



11. Suba.
12. Chapinero.
13. Ciudad Bolívar.
14. Bosa.
15. Fontibón.
16. Tunjuelito.

Por lo anterior, recordamos que el plan de mejoramiento se alimenta de las acciones correctivas que permitan mejorar los aspectos identificados susceptibles de mejora en los puntos de atención al ciudadano, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar, formulada de manera concreta.
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

1. Termina para realizar los Traslados por Competencia<sup>4</sup>: en caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.
2. Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).
3. Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil,

<sup>4</sup> Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015





email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.

Atentamente,

**Yanneth Moreno Romero**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:  
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANNA MEDINA MURILLO - cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Aprobó: Yanneth Moreno Romero