



4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

MAGDA MERCEDES ARÉVALO ROJAS

Directora de Gestión Corporativa

SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL - SJD

Carrera 8 No. 10 - 65

Correo electrónico: correspondencia@secretariajuridica.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL 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 Jurídica Distrital frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres 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 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 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 sistema¹, el cual se efectúa a

¹ **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.

Página número 1 de 6

Documento Electrónico: 6c1c229e-c1a4-4020-a228-6309744b4d0a

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



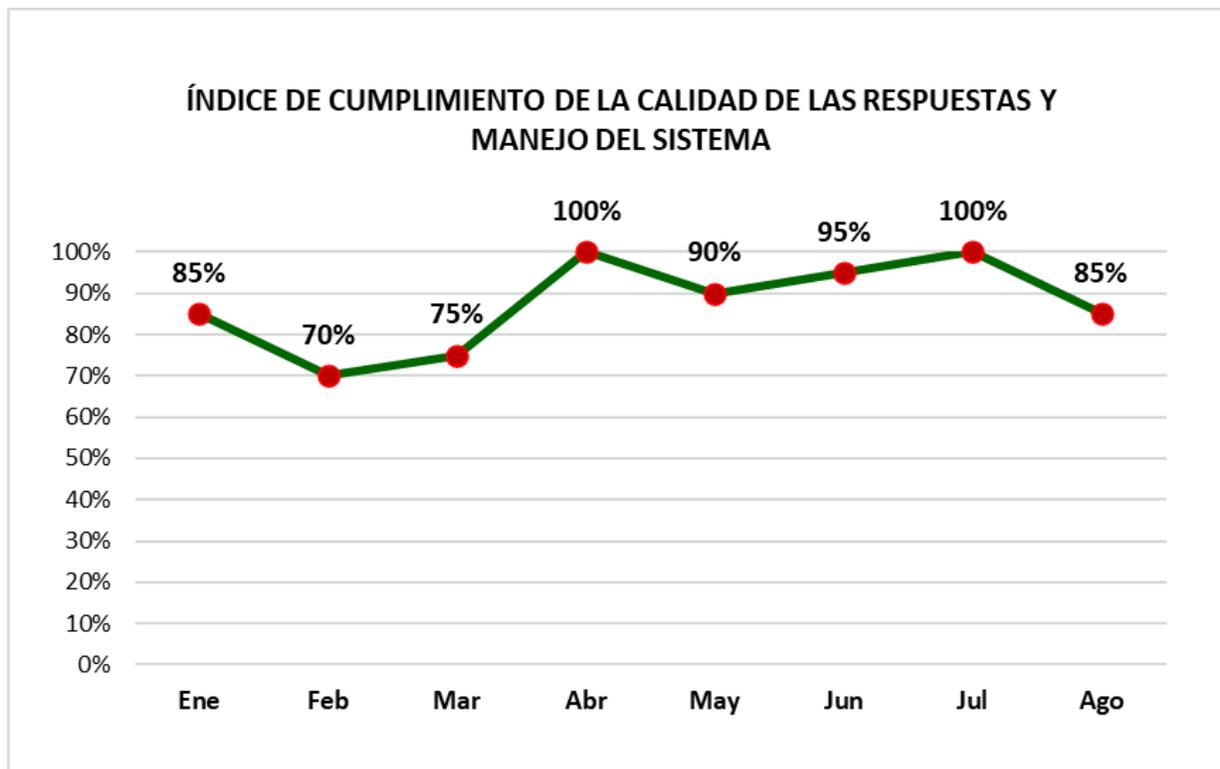
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad 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 **20** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
20	3 (15%)	85%	88%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad

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
20	20	0	20	0	20	0	19	1	18	2
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	95%	5%	90%	10%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

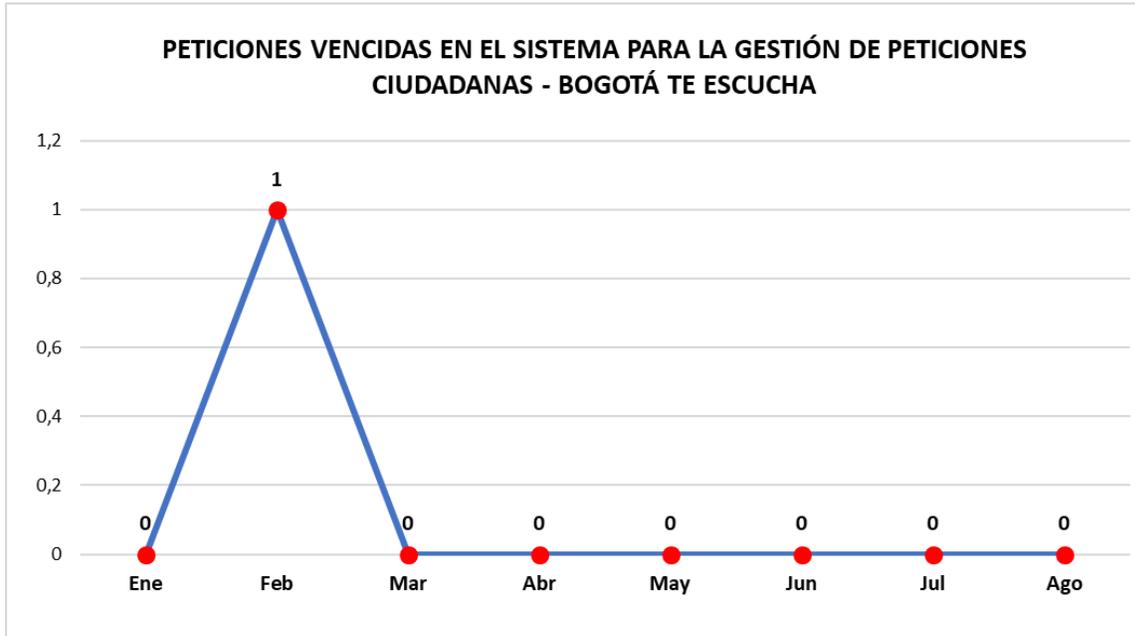
Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Veeduría Distrital a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2680372022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	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 establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2939422022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	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 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 la petición.
2589622022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en Bogotá Te Escucha fue extemporánea. Por lo tanto, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 del mes de enero de 2022, la entidad a corte 31 de agosto de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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 de cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el mes de agosto de 2022.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **3** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado, las cuales se relacionan a continuación:

No. de petición	Dependencia	Tipo de petición	Estado de petición
2617732022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2721362022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2736052022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito

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

De acuerdo con la muestra evaluada 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 es del **85%**. Lo anterior, debido a que el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento de la Entidad es **MANEJO DEL SISTEMA** con **10%**, seguido del criterio de **OPORTUNIDAD** con el **5%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que la Entidad durante el mes de julio de 2022 mantuvo un índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y en el manejo del sistema del 100% y para este periodo se presentó tres observaciones, respetuosamente solicitamos realizar los ajustes correspondientes frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar y mantener al 100% un servicio de calidad, transparente y oportuno de las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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

Dado que la Secretaría Jurídica Distrital no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado, razón por la cual los invitamos a mantener la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

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 Competencia²: 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

² Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015



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, 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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL - SJD - OLGA MILENA CORZO ESTEPA - correspondencia@secretariajuridica.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 6c1c229e-c1a4-4020-a228-6309744b4d0a

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