

Rad No: 3-2022-28100
Fecha: 28/09/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia Para	MARIA CLEMENCIA PEREZ URIBE DESPACHO SECRETARIA GENERAL
De Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO 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

No. Referenciados	Trámite
N/A	

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 General 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, la tercera al seguimiento a los traslados extemporáneos realizado a las peticiones recibidas, estas tres primeras con corte agosto de 2022, la cuarta al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad.

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 través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría General en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el

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.

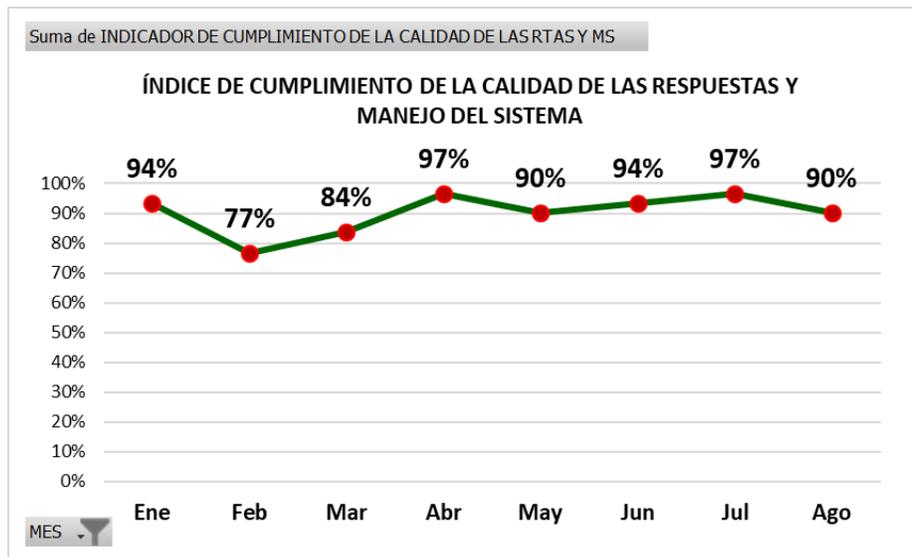
Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

Rad No: 3-2022-28100
Fecha: 28/09/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

mes de agosto de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:
Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	3 (10%)	90%	90%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



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
31	29	2	28	3	29	2	29	2	29	2
	94%	6%	90%	10%	94%	6%	94%	6%	94%	6%

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 Secretaría General a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

Rad No: **3-2022-28100**
 Fecha: 28/09/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2896682022		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.
2826162022	1120 Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad 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 los establecido en el Acuerdo 731 de 2018.
2870932022		SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.

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 del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de agosto de 2022.

De acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se evidencian las siguientes peticiones vencidas:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento
5	1	2022	Entre 1 y 53 días de vencimiento

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

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

SECRETARÍA GENERAL		100%
3000 Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	1	20%
4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	4	80%
5300 Dirección Administrativa y Financiera	1	20%

A continuación, se relaciona lo descrito:

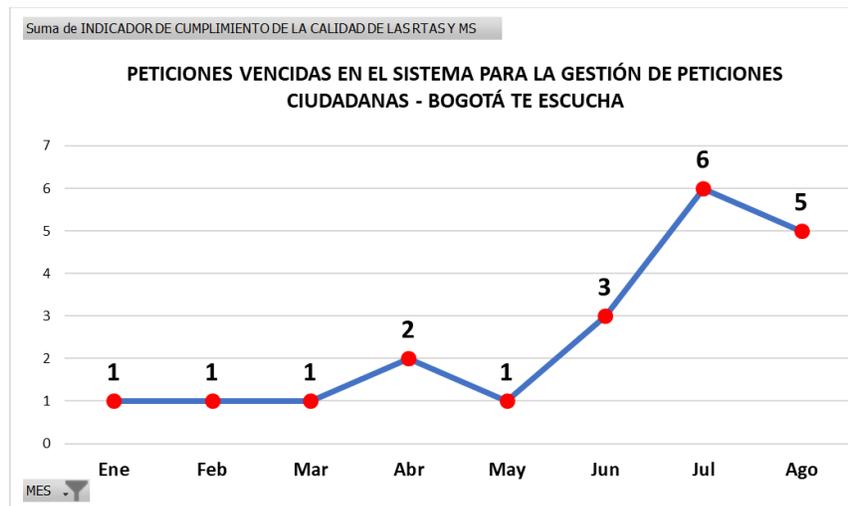
Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Días vencimiento
2852702022	3000 Subsecretaria Distrital de	Derecho de Petición de Interés	3

Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

Rad No: 3-2022-28100
Fecha: 28/09/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Días vencimiento
	Fortalecimiento Institucional	Particular	
1661702022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Queja	53
2606162022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés General	1
	5300 Dirección Administrativa y Financiera		1
2606642022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Reclamo	1
2829932022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Denuncia por Actos de Corrupción	1

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha registrado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, presenta una disminución del **-16,7%** de peticiones vencidas respecto del mes anterior (julio).



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**².

De 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 presentó **8** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado:

² **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".

Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

Rad No: **3-2022-28100**
 Fecha: 28/09/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Fecha inicial
2144762022	3320 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	Derecho de Petición de Interés Particular	3/06/2022
2550122022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés General	12/07/2022
2567622022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés Particular	15/07/2022
2014132022	4280 Soporte Funcional	Consulta	23/05/2022
2609772022	4280 Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular	18/07/2022
2618862022	4280 Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular	18/07/2022
2719672022	4280 Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular	27/07/2022
2360252022	4101 Central de peticiones - Distrito Capital	Derecho de Petición de Interés Particular	23/06/2022

Con el fin de que sean cerrados en el menor tiempo posible estos requerimientos, de manera atenta les solicitamos utilizar el esquema de oficio por medio del cual se comunica el archivo de una petición ciudadana, el cual fue enviado a todas las dependencias mediante el memorando 3-2022-27776 del 23 de septiembre de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, elaborado conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

3. Seguimiento a las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificada por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los **cinco (5) días siguientes de la recepción**, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario...", relacionamos las **9** peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto:

Número petición	Dependencia	Número de días en los que se realizó el traslado
2993102022	1100 Jefatura de Gabinete Distrital	6
2957782022	1120 Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	11
2757522022	4101 Central de peticiones - Distrito Capital	6
2576362022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	15
2727482022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7
2936792022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	6

Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

Rad No: 3-2022-28100
Fecha: 28/09/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

Número petición	Dependencia	Número de días en los que se realizó el traslado
3001122022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	6
2789432022	4280 Soporte Funcional	6
2931092022	5200 Dirección de Talento Humano	7

4. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas a las Peticiones Vencidas y a los traslados extemporáneos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General 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 Secretaría General fue del **90%**, teniendo en todos los criterios porcentaje de incumplimiento: **COHERENCIA, CALIDEZ, OPORTUNIDAD y MANEJO DEL SISTEMA** con un **6%** y **CLARIDAD** con un **10%**, adicionalmente presentó **6** peticiones vencidas, **7** peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo motivado y **9** peticiones trasladadas por competencia extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Puesto que todas las peticiones que presentan observaciones en la evaluación de calidad de la respuesta pertenecen a la **Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación**, de manera atenta les solicitamos revisar las acciones de mejora planteadas y ajustarlas puesto que se evidencia poca efectividad en las mismas, incluyendo acciones preventivas y correctivas que contengan por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), 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.

Una vez recibamos el plan de mejoramiento ajustado, realizaremos seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior les solicitamos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

³ 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.”

Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

Rad No: 3-2022-28100
Fecha: 28/09/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

De otra parte, recibimos oficio remitido por la **Dirección de Contratación** con radicado 3-2022-26648 del 13 de septiembre, en el cual nos remiten los avances del mes de agosto de cada acción propuesta con el fin de optimizar el nivel de cumplimiento de los criterios de calidad, agradecemos el envío de las evidencias del cumplimiento de la gestión de mejora planteada he informamos que realizaremos el seguimiento pertinente al plan de mejoramiento propuesto, mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas y a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Teniendo en cuenta que en el mes de agosto, la **Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional**, la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía** y la **Dirección Administrativa y Financiera** presentaron peticiones vencidas, comedidamente les solicitamos la formulación y envío de un plan de mejoramiento, el cual debe incluir las acciones preventivas y correctivas que permitan el cierre oportuno de todas las peticiones ciudadanas, los cuales deberán contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), 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.

Una vez recibamos los planes de mejoramiento, realizaremos seguimiento al cumplimiento de los mismos. Por lo anterior les solicitamos allegarlos a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Respecto a las **7** peticiones cerradas por desistimiento tácito e identificadas en el Sistema pendientes por cargue del acto administrativo motivado que corresponden a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito** y de la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, de manera atenta solicitamos el cierre de las mismas previo cumplimiento a los requisitos de ley.

Traslados Extemporáneos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Durante el mes de agosto la **Jefatura de Gabinete Distrital**, la **Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación**, la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, la **Dirección de Talento Humano** y la **Dirección Distrital de Calidad del Servicio**, realizaron traslados por competencia fuera de los términos de ley, por lo que comedidamente les solicitamos la formulación y envío de un plan de mejoramiento, el cual debe incluir las acciones

Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

Rad No: 3-2022-28100
Fecha: 28/09/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

preventivas y correctivas que permitan el traslado oportuno de todas las peticiones ciudadanas, los cuales deberán contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), 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.

Una vez recibamos los planes de mejoramiento, realizaremos seguimiento al cumplimiento de los mismos. Por lo anterior les solicitamos allegarlos a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Al respecto, es pertinente señalar que realizar el traslado por competencia de las peticiones, es de vital importancia para garantizar los derechos de los ciudadanos, por cuanto permite que la entidad competente conozca la petición de manera oportuna y de esta manera pueda generar una gestión ágil y eficiente, que conlleve una respuesta de fondo dentro de los términos legales.

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. *Termino para realizar los Traslados por Competencia⁴: 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. *Cómo 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.*

⁴ Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

Rad No: **3-2022-28100**
Fecha: 28/09/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

C.c.e.:

ANTONIO ERESMID SANGUINO PAEZ-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFCINA DE CONTROL INTERNO
MARCELA MANRIQUE CASTRO-DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA
CIUDADANIA
NATHALIE ANDREA RIOS MUÑOZ-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
CARLOS ARTURO DUARTE CUADROS-SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL
DISTRITO
CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA-OFCINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y
RECONCILIACIÓN
PATRICIA RINCÓN MAZO-SUBSECRETARIA DISTRITAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Documento Electrónico: ae2900d2-3c6c-48b1-bc4c-530b37376f80

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

