



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ANA MARÍA ARISTIZÁBAL OSORIO

Subsecretaría de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG

Calle 11 No. 8-17

Correo Electrónico: 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 JULIO 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 julio 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 sistema¹, el cual se

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.

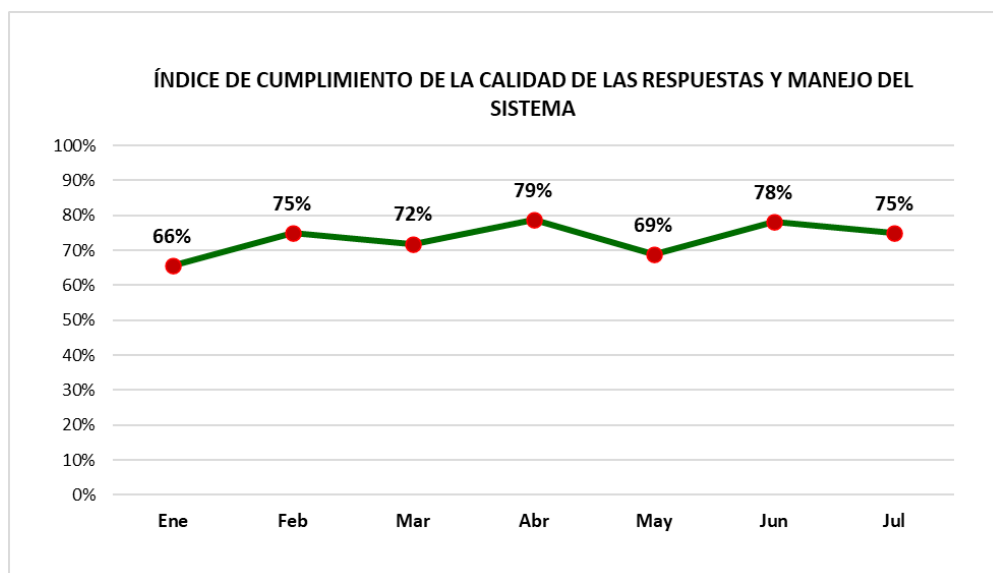
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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.

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 julio 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 julio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	8 (25%)	75%	73%



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	32	0	32	0	30	2	24	8
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	94%	6%	75%	25%

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
2094842022	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	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.
1752302022	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	Si	Si	Si	No	No	Los requerimientos 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.
1902612022	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	Si	Si	Si	Si	No	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
1893872022	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	Si	Si	Si	Si	No	
2212622022	ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	Si	Si	Si	Si	No	
2271162022	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	Si	Si	Si	Si	No	
1880322022	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	Si	Si	Si	Si	No	
2342452022	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	Si	Si	Si	Si	No	

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

De otra parte, y teniendo en cuenta el análisis realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a la trazabilidad de la petición No. 2512162022, encontramos en la hoja de ruta que la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno el día 08/07/2022 lleva a cabo el uso del evento del sistema Solicitar Ampliación – requiriendo al peticionario la ampliación de la información que es necesaria para poder dar trámite ante la autoridad local.

Una vez superados los términos y al no encontrarse respuesta a la solicitud de ampliación por parte del peticionario, el día 10/08/2022 el sistema procede con el evento Cierre automático por vencimiento de términos, dando paso al evento Cierre por Desistimiento Tácito, mediante el cual, en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 “(...) Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, **la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que**

la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
(Subrayado fuera de texto)

En ese sentido, evidenciamos como soporte adjunto en el sistema un pantallazo en formato pdf de la petición inicial, el cual no corresponde al cargue del acto administrativo motivado, por lo cual es importante recordar los lineamientos establecidos en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre la mejora en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha con respecto al manejo y gestión del Desistimiento Tácito.

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 julio de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
923	0	2021: 01 2022: 922	Entre 1 y 142 días

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

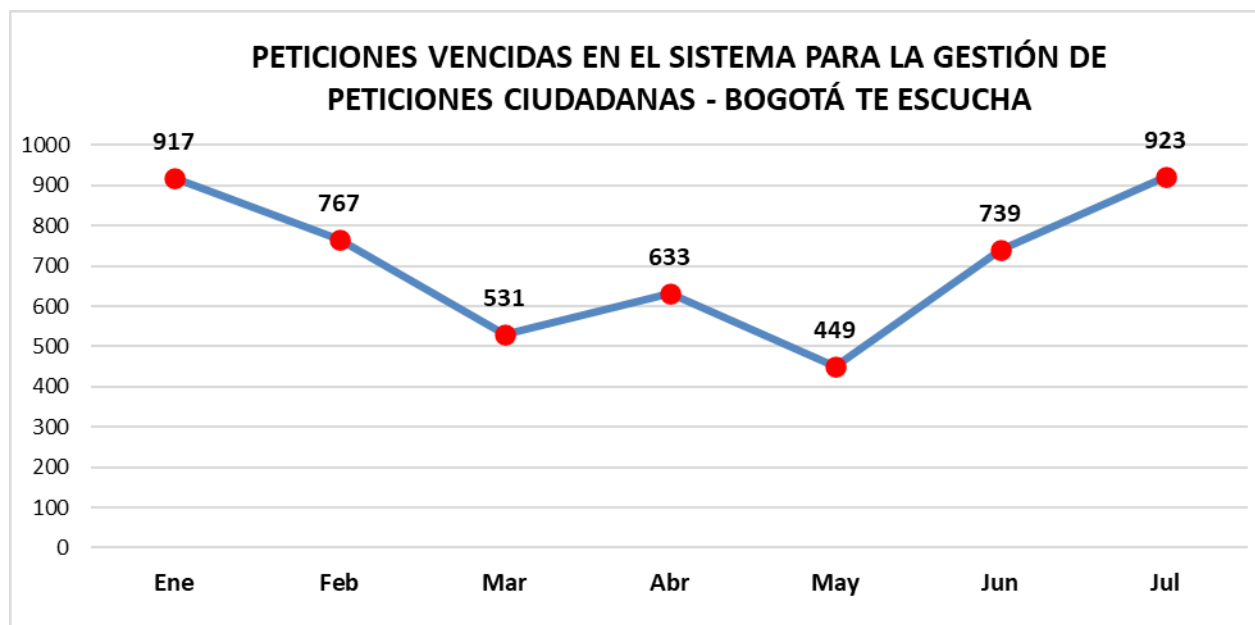
Para el periodo objeto del análisis, el **53,85%** de las peticiones vencidas se concentran en las Alcaldías Locales de Kennedy, Suba, Bosa y San Cristóbal, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE GOBIERNO	923	100%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	162	17,55%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	122	13,22%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	108	11,70%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	105	11,38%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	66	7,15%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	55	5,96%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	41	4,44%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	38	4,12%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	33	3,58%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	27	2,93%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	25	2,71%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	21	2,28%

ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	18	1,95%
ALCALDÍA LOCAL DE MARTIRES	15	1,63%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	15	1,63%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	14	1,52%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	13	1,41%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	12	1,30%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	12	1,30%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	7	0,76%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7	0,76%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5	0,54%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	2	0,22%

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 julio), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos vencidos, con un aumento de junio a julio de 2022 de **184** 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 2019²**.

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 **14** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Tipo de pendiente
2191312022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1865742022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2195232022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2216332022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2218762022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2421672022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2408402022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2411682022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2433452022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2427472022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2425452022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2444772022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2439752022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2434712022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	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 julio de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - JULIO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de julio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las

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.”

respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **75%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **25%**.

Al respecto, para el mes de julio de 2022 la entidad disminuyó 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 JULIO DE 2022

Para el mes de julio de 2022, la entidad presenta **923** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que en el último mes la entidad aumentó la cantidad de peticiones vencidas en el sistema. 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

Compromiso No. 1 La Secretaría de Gobierno programará una reunión con los directivos de las diferentes dependencias, así como a los Alcaldes Locales para que, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, realice la sensibilización sobre la correcta utilización del sistema teniendo en cuenta los criterios de calidad.

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.

Compromiso No. 2 La Secretaría de Gobierno enviará a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio un correo solicitando se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, para revisar la posibilidad de incluir un nuevo tema frente a la negación de las solicitudes de

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 define 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."

información, con el propósito de remitir la misma a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para su revisión y análisis.

Frente a este punto, se informa que mediante oficio radicado No. 20224608127751 del 19 de julio de 2022 la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno solicitó la revisión del reporte al doctor Dorian de Jesús Coquies Maestre – Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General.

Compromiso No. 3 La Veeduría Distrital en conjunto con la Secretaría de Gobierno seguirán programando reuniones para aclarar competencias con las diferentes entidades distritales, ante lo cual se solicitó que los resultados de esas mesas de trabajo fueran informados a la Secretaría General para tenerlos en cuenta en el manual de competencias distritales o de ser posible se vincule a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a estas reuniones.

Con relación a este compromiso, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se solicitará 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 julio 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 las siguientes Alcaldías Locales:

1. Chapinero.
2. Ciudad Bolívar.
3. Bosa.
4. Fontibón.
5. Tunjuelito.

Los resultados fueron socializados y oficializados según la siguiente información:

No.	Radicado Salida	Fecha
1.	2-2022-21110	19/07/2022

Por lo anterior, de manera atenta reiteramos la solicitud del envío del plan de mejoramiento de cada punto monitoreado, con 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, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANA 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