



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**OSCAR FLOREZ MORENO**

Subsecretario de Gestión Corporativa

**SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT**

Carrera 13 No. 52 - 25

Correo electrónico: [correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co](mailto:correspondenciasdht@habitatbogota.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 SEPTIEMBRE DE 2022.**

Respetado Doctor:

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 del Hábitat 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 30 de septiembre 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría del

<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).

**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.

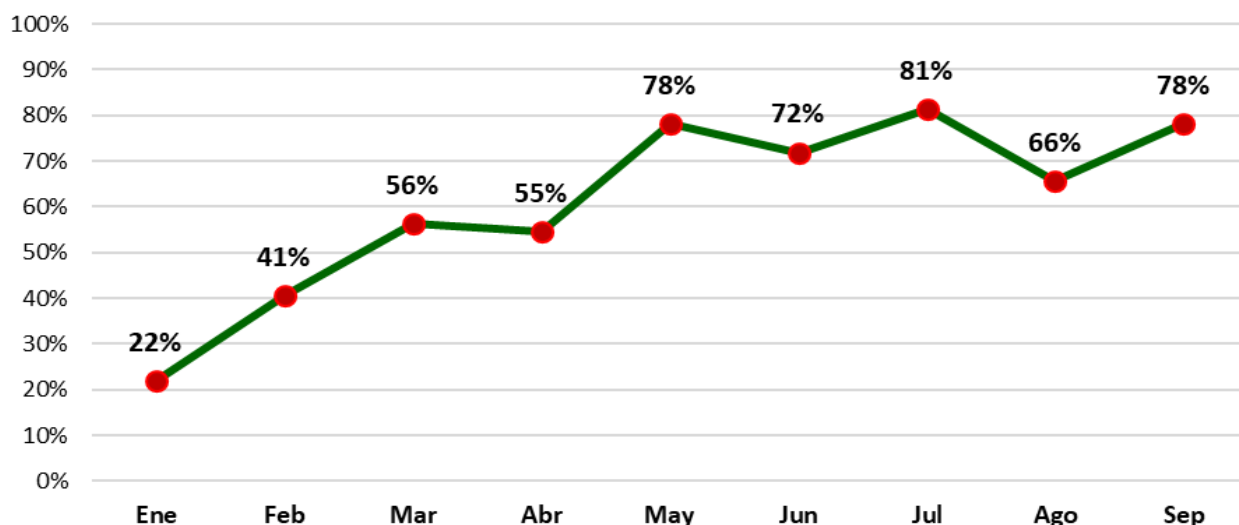
Hábitat en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 32 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento Septiembre	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
32	7 (22%)	78%	61%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

### 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	31	1	31	1	31	1	26	6	27	5
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	81%	19%	84%	16%

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 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
3094072022	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que da cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados y no utilizan la opción del sistema "Respuesta Parcial", por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos y el ciudadano no recibe respuesta de fondo a su petición.
3167532022	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Si	Si	Si	No	Si	Los requerimientos, no cumplen 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.
3357972022	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	Si	Si	Si	No	Si	
3071072022	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	Si	Si	Si	No	No	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.  El requerimiento no cumple 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.
3219632022	SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	Si	Si	Si	No	No	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.  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.
3457412022	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la petición en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las peticiones dentro de los días establecidos por la ley para

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3266362022	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	Si	Si	Si	Si	No	dar respuesta al requerimiento. El requerimiento no cumple 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.

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 septiembre de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
198	0	2022: 198	Entre 1 y 42 días de vencimiento

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

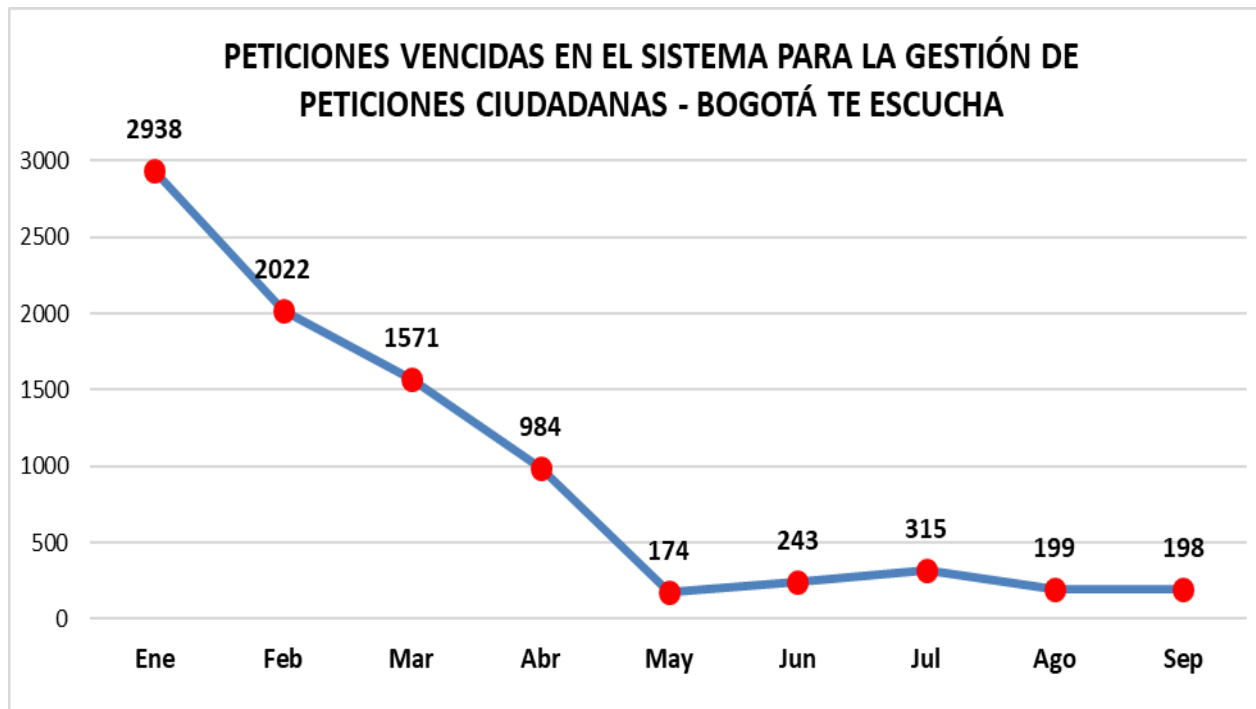
Para el periodo objeto del análisis, el **84,85%** de las peticiones vencidas se concentran en las dependencias Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda y Subsecretaría de Coordinación Operativa, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT		100%
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	92	46,46%
SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	76	38,38%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	18	9,09%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1,52%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	3	1,52%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	3	1,52%
DESPACHO DE LA SECRETARIA	2	1,01%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,51%

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 septiembre), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin

respuesta, con una disminución de agosto a septiembre de **1** petición, obteniendo **198** peticiones vencidas en el sistema durante el mes de septiembre de 2022.



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 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 septiembre de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - SEPTIEMBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital del Hábitat durante el mes de septiembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Secretaría del Hábitat fue del **78%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **19%**.

<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”.

Adicionalmente, para el mes de septiembre de 2022, la entidad presenta **198** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

Al respecto, teniendo en cuenta el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio 2-2022-52211 del 29 de septiembre de 2022, en cumplimiento de los compromisos de la mesa de trabajo llevada a cabo el 03 de septiembre en conjunto con la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la entidad puso en conocimiento las acciones implementadas para mitigar las observaciones en los criterios de calidad de las respuestas y la disminución de peticiones vencidas, a partir de las siguientes actividades:

1. Generar reportes de alerta y seguimiento respecto de los derechos de petición próximos a vencer, y con ello mejorar los niveles de aseguramiento respecto de la atención de los mismos.
2. Realizar la gestión para la implementación del desarrollo de alertas automáticas y escalonadas a las peticiones que se encuentran pendientes en el sistema SIGA, con el fin de evitar el vencimiento de términos.
3. Realizar seguimiento a la calidad y aplicación de los principios de coherencia, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema de información en las respuestas a los derechos de petición.

En ese sentido, estamos seguros que, una vez llevadas a cabo las acciones consignadas en el plan de mejoramiento, la entidad podrá aumentar de manera progresiva el índice de calidad en las respuestas y disminuir el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, por lo cual los invitamos a continuar con el despliegue de las acciones definidas por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema “Solicitud por Ampliación” y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*

- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado “Respuesta Parcial” y no*



*el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT - MIGUEL ÁNGEL PARDO MATEUS - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO  
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO