



4221000

Bogotá D.C.,

Doctor

**JULIÁN MORENO PARRA**

Subsecretario

**SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

Carrera No. 7 No. 32 -12

Correo electrónico: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

Ciudad

**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 Distrital de Integración Social 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

<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).

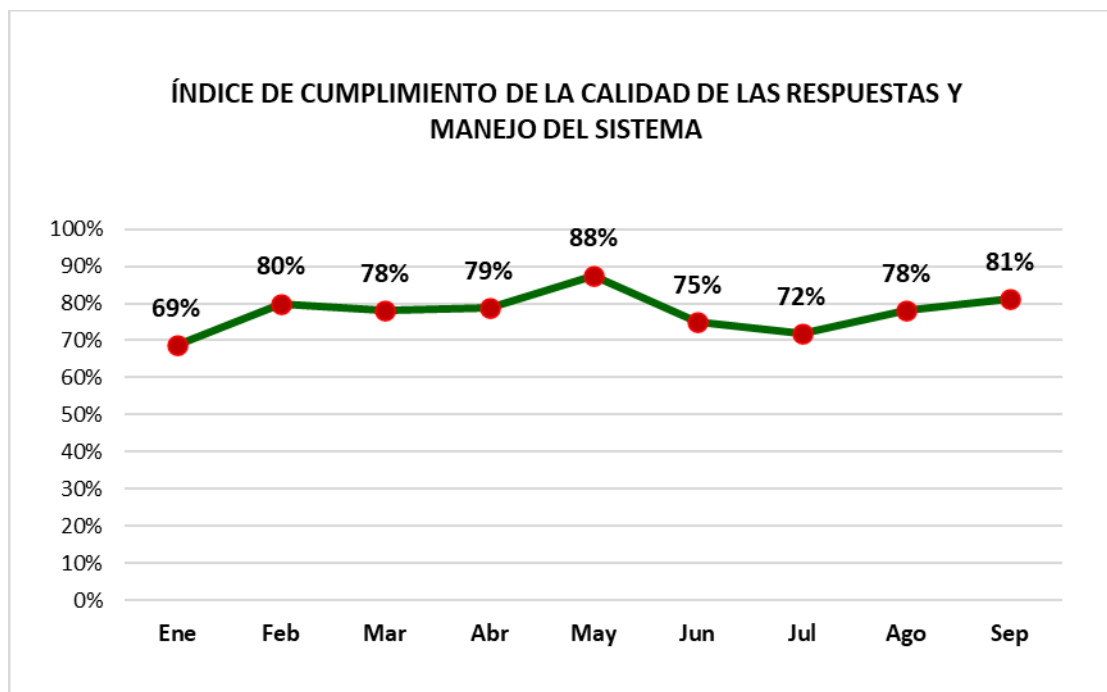
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 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	6 (19%)	81%	78%

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
32	27	5	27	5	27	5	26	6	26	6

	84%	16%	84%	16%	84%	16%	81%	19%	81%	19%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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
3026082022	SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
3175522022	SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	NO	NO	NO	NO	NO	
3298542022	SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	NO	NO	NO	NO	NO	
3167012022	SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no se puede leer.
3198952022	SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	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 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.
3262572022	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una petición anónima o sin información de contacto y no se evidencia dentro del Bogotá Te Escucha la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

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:

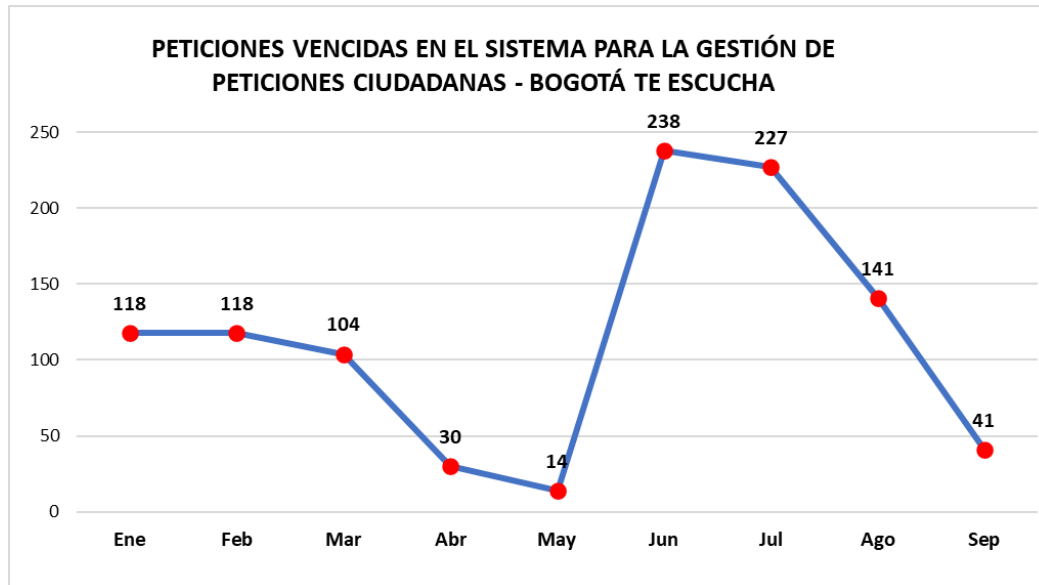
N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
<b>41</b>	<b>0</b>	<b>2022: 41</b>	Entre 1 y 85 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **56,10%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Nutrición y Abastecimiento como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN		100%
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	23	56,10%
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 1	5	12,20%
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	3	7,32%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	4,88%
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	1	2,44%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	2,44%
Oficina Asesora Jurídica	1	2,44%
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	1	2,44%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1	2,44%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	2,44%
SUBDIRECCIÓN LOCAL MARTÍRES	1	2,44%
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	1	2,44%

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 creciente a 41 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 35 de la Ley 734 de 2002**<sup>2</sup>.

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
2972582022	COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
3031882022	SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACION E INTEGRACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
3077082022	SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACION E INTEGRACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito

<sup>2</sup> **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, 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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Cerrado por desistimiento tácito

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

### 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:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad 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 entidad fue del **81%**, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de incumplimiento se presentó en el criterio de **OPORTUNIDAD y MANEJO DEL SISTEMA** con un **28%**, Adicionalmente, para el mes de septiembre de 2022, la entidad presenta **41** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>. Por lo anterior, recomendamos continuar con la formulación de acciones dentro del alcance del plan de mejoramiento, para lograr el 100% en el índice de cumplimiento de calidad y oportunidad en lo que resta de la vigencia 2022.

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.

Cordial saludo,

<sup>3</sup> Artículo 1 del Acuerdo 730 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 Septiembere 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.”



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

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS - ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ - correspondenciaexterna@sdis.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS  
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 32cb6989-17b3-42b8-8e94-6369ed96b44d

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL