



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:**RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS**

Subdirector Administrativo y Financiero

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP

Avenida Caracas No. 53-80

Dirección Electrónica: uaesp@uaesp.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 JULIO 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 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

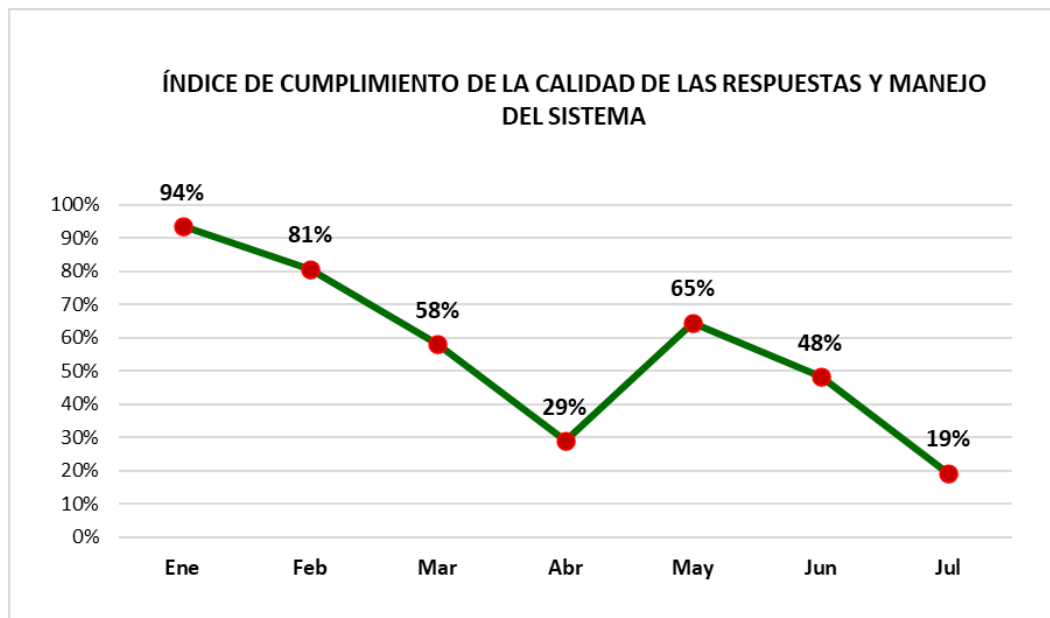
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de julio 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 través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, 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 **31** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento julio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	25 (81%)	19%	56%



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:

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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	25	6	29	2	29	2	20	11	6	25
	81%	19%	94%	6%	94%	6%	65%	35%	19%	81%

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
2351212022	PROAMBIENTAL S.A.S E.S.P	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
2429822022	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
1714192022 1860162022 1797312022 1511462022	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS	NO	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de coherencia puesto que las respuestas van dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición. Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, dado que la publicación de las respuestas 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.
1766302022 1651652022 1172052022 1254382022 1484572022 1751282022 1155562022	SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	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. 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.
2017782022	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	SI	SI	SI	NO	NO	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. -El requerimiento no cumple con el manejo del
1721612022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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.
2395362022	SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO	SI	SI	SI	SI	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.
1331152022 1490552022 1868782022 1585262022 1942272022 1079812022 2225032022	SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	SI	SI	SI	SI	NO	
2395982022	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	SI	SI	SI	SI	NO	
2423152022	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS	SI	SI	SI	SI	NO	

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 julio de 2022:

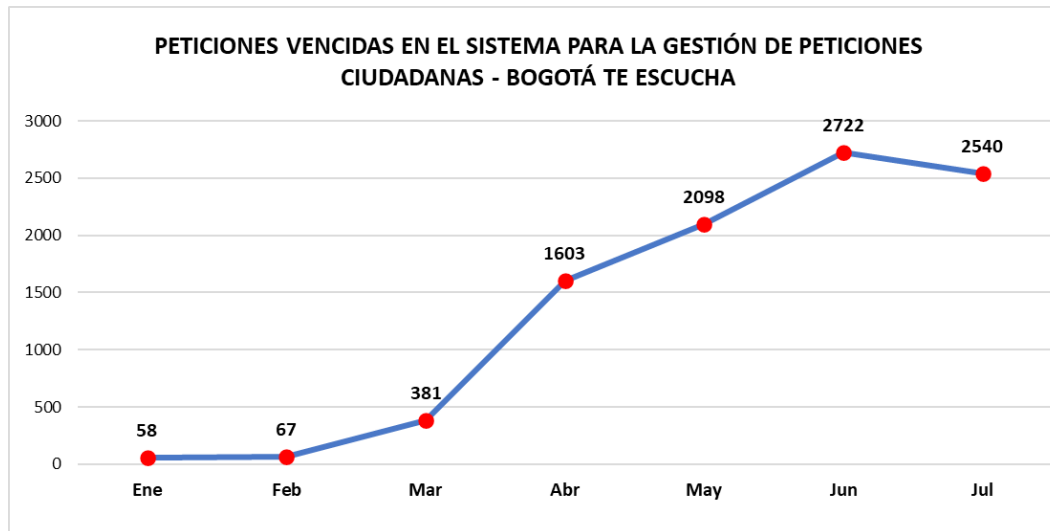
Nº Peticiones Vencidas	Nº Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
2540	11	2021: 1 2022: 2539	Entre 1 y 104 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **74,01%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Aprovechamiento como se relaciona en el siguiente cuadro:

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)		100%
SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	1888	74,01%
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS	361	14,15%
SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO	108	4,23%
SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	64	2,51%
PROMOAMBIENTAL S.A.S E.S.P	60	2,35%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	51	2,00%
SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL	17	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	2	0,08%

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 evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos vencidos hasta el mes de junio, para el mes sujeto de evaluación se presenta un decrecimiento del **6.7%** de peticiones vencidas respecto al mes inmediatamente anterior.



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**².

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 **2** peticiones cerradas por desistimiento tácito, la cual está pendientes por cargue del acto administrativo motivado, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
2355912022	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2439632022	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito

² **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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

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 del 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP durante el mes de julio 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 **19%**, siendo los criterios con mayor porcentaje de incumplimiento los de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **81%** y **OPORTUNIDAD** con un **35%**. Adicionalmente, para el mes de julio del 2022, la entidad presenta **2540** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

Al respecto, teniendo en cuenta la mesa de trabajo que se realizó en conjunto con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, el día 18 de mayo de 2022, en la cual se establecieron las siguientes acciones correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas:

- Llevar a cabo a nivel interno de la entidad reuniones entre la Subdirección de aprovechamiento, Planeación y Jurídica con el fin de validar que corresponde a peticiones ciudadanas y que tramites de la entidad para los cuales se deben redactar una respuesta tipo o plantilla para dar gestión amparados en el marco legal de la gestión de los tramites en la entidad.
- Realizar actualización de los tramites en la guía de Trámites y Servicios y ante el Sistema Único de Información de Tramites – SUIT enviado mensualmente a la Veeduría Distrital y la DDCS el reporte de los avances alcanzados por entidad en esta gestión.
- La Subdirección de Aprovechamiento se comprometen a realizar la gestión y debido cierre de las 1255 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha para el 31 de julio de 2022.
- Al interior de la entidad suspender el cargue de solicitudes ciudadanas que no correspondan a PQRS, tales como tramites propios de la entidad.

Por lo anterior, reiteramos nuestra solicitud de remitir a esta Dirección los avances alcanzados a la fecha respecto a los compromisos acordados en la mesa de trabajo, de igual forma, dado que las observaciones en las respuestas emitidas persisten, solicitamos ajustar las acciones correctivas y preventivas implementadas en el plan de mejoramiento 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 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.”

modo que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual deberá 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.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud. 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.

Cordialmente

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP - SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO -
uaesp@uaesp.gov.co



Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO