



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARTHA LILIANA SOTO IGUARÁN

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 OCTUBRE 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 octubre 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 efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría

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.

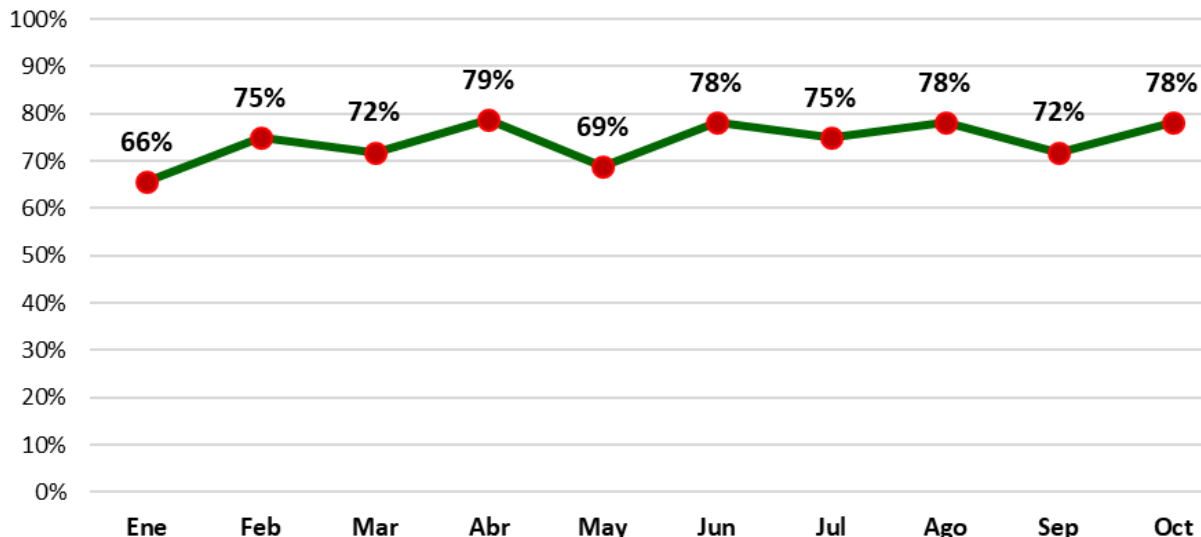
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Distrital de Gobierno en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre 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 octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	7 (22%)	78%	74%

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	28	4	25	7
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	88%	12%	78%	22%

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.

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
3217142022	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018.
3208542022	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	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.
3103182022	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	Si	Si	Si	No	No	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto 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.
3088292022	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos 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.
3456782022	ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	Si	Si	Si	Si	No	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.
3290212022	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3186372022	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	Si	Si	Si	Si	No	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

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 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 octubre de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
713	0	2022: 713	Entre 1 y 87 días

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

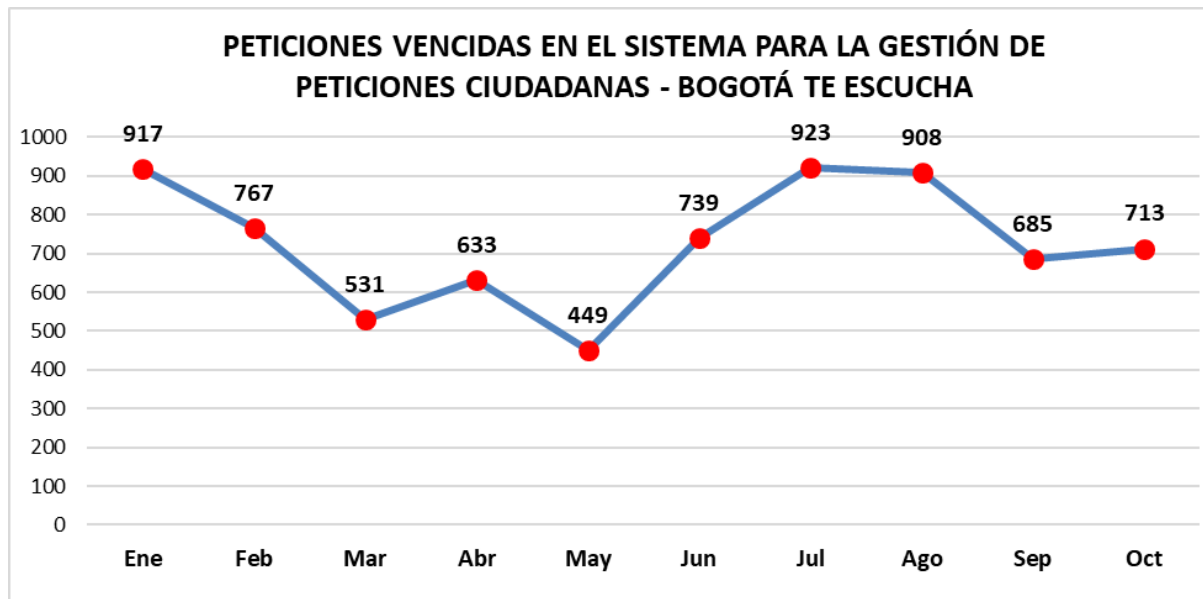
Para el periodo objeto del análisis, el **54,14%** de las peticiones vencidas se concentran en las Alcaldías Locales de Suba, Ciudad Bolívar, Kennedy, Bosa y Dependencias Nivel Central, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE GOBIERNO	713	100%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	104	14,59%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	99	13,88%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	74	10,38%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	56	7,85%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	53	7,43%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	39	5,47%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	38	5,33%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	34	4,77%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	32	4,49%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	27	3,79%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	27	3,79%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	19	2,66%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	19	2,66%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	15	2,10%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	15	2,10%

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	13	1,82%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	9	1,26%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	8	1,12%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	8	1,12%
ALCALDÍA LOCAL DE MÁRTIRES	8	1,12%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	7	0,98%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	7	0,98%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	2	0,28%

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 octubre), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos vencidos, con un aumento de septiembre a octubre de 2022 de **28** 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 2019**².

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.”

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 octubre de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - OCTUBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de octubre 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 **78%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **22%**.

Al respecto, para el mes de octubre de 2022 la entidad aumentó en **6** 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 OCTUBRE DE 2022

Para el mes de octubre de 2022, la entidad presenta **713** 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.

En consecuencia, el número de requerimientos vencidos sigue estando en un nivel alto, 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 y cargue al sistema según los términos legales.

4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.

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."

De manera atenta reiteramos la solicitud del envío de las acciones correctivas y preventivas de las Alcaldías Locales que no cuentan con la formulación de plan de mejoramiento a la fecha, las cuales se relacionan a continuación:

1. Teusaquillo.
2. Usme.
3. Antonio Nariño.
4. Barrios Unidos.
5. La Candelaria.
6. Engativá.
7. Kennedy.
8. Los Mártires.
9. Rafael Uribe Uribe.
10. Santa Fe.
11. Suba.
12. Chapinero.
13. Ciudad Bolívar.
14. Bosa.
15. Fontibón.
16. Tunjuelito.
17. Sumapaz

Por lo anterior, recordamos que el plan de mejoramiento se alimenta de 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.

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 de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANNA 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