



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 NOVIEMBRE 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 30 de noviembre de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta corresponde al seguimiento de los planes de mejora presentados por la entidad a partir 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.

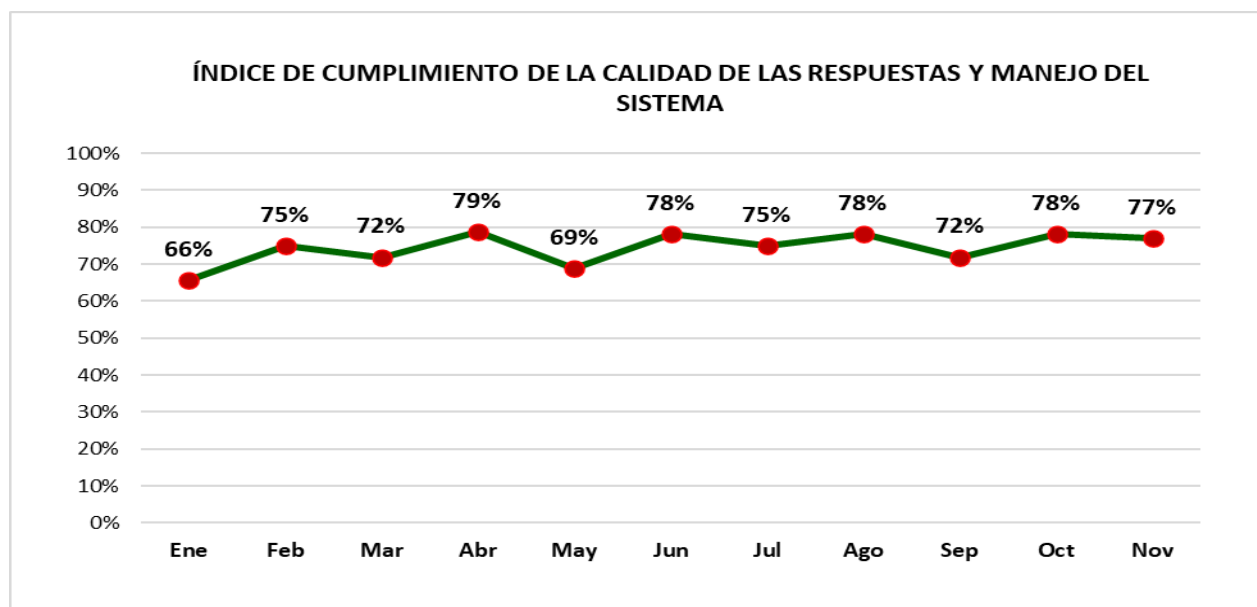
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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

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 noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
26	6 (23%)	77%	74%



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
26	24	2	24	2	24	2	23	3	20	6
	92%	8%	92%	8%	92%	8%	88%	12%	77%	23%

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
3717662022	ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE URIBE	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no se puede leer.
4044292022	ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
4119172022	ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	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.
3774132022	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	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
3595582022	ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	Si	Si	Si	Si	No	
3652942022	OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	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 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 noviembre de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
622	0	2022: 622	Entre 1 y 88 días

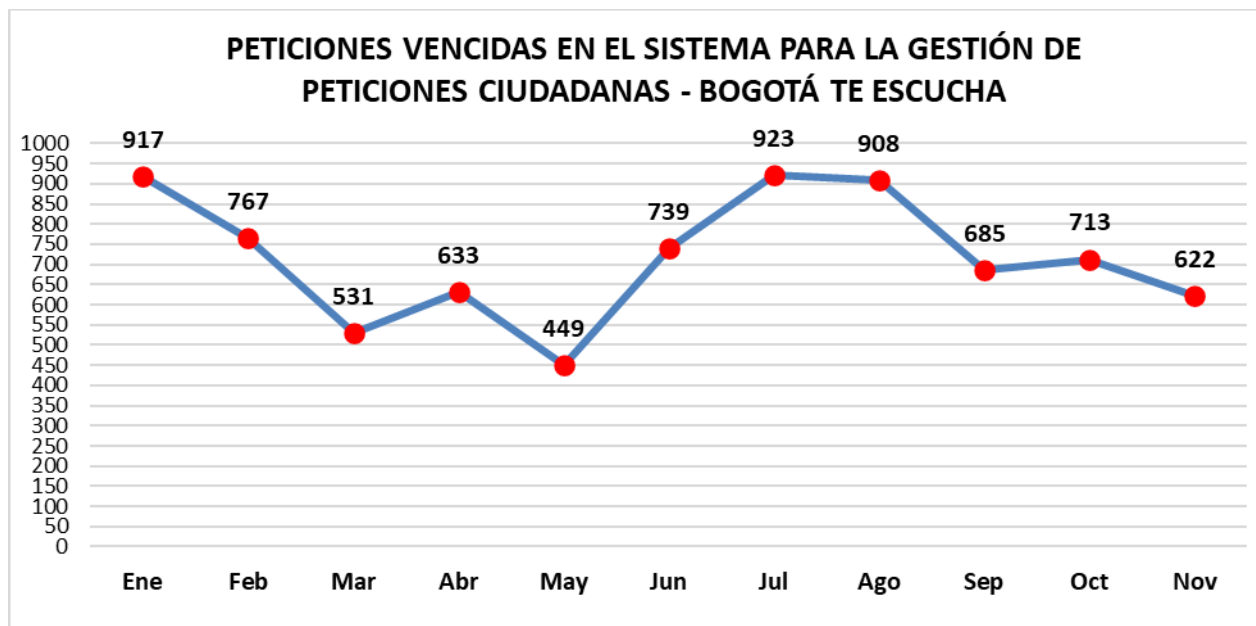
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **62,1%** de las peticiones vencidas se concentran en las Alcaldías Locales de Suba, Ciudad Bolívar, Kennedy, Usme y Dependencias Nivel Central, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE GOBIERNO	622	100%
Alcaldía Local De Suba	87	14,0%
Alcaldía Local De Ciudad Bolívar	79	12,7%
Alcaldía Local De Kennedy	77	12,4%
Alcaldía Local De Usme	76	12,2%
Dependencias Nivel Central	67	10,8%
Alcaldía Local De San Cristóbal	42	6,8%
Alcaldía Local De Bosa	39	6,3%
Alcaldía Local De Candelaria	22	3,5%
Alcaldía Local De Chapinero	16	2,6%
Oficina Asuntos Disciplinarios	16	2,6%
Alcaldía Local De Antonio Nariño	15	2,4%
Alcaldía Local De Rafael Uribe Uribe	14	2,3%
Alcaldía Local De Usaquén	13	2,1%
Alcaldía Local De Barrios Unidos	12	1,9%
Alcaldía Local De Fontibón	10	1,6%
Alcaldía Local De Tunjuelito	7	1,1%
Alcaldía Local De Santa Fe	6	1,0%
Alcaldía Local De Mártires	5	0,8%
Alcaldía Local De Sumapaz	5	0,8%
Alcaldía Local De Teusaquillo	5	0,8%
Oficina De Atención A La Ciudadanía	5	0,8%
Alcaldía Local De Engativá	2	0,3%
Alcaldía Local De Puente Aranda	2	0,3%

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 noviembre), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos vencidos, con una disminución de octubre a noviembre de 2022 de **91** 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.

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 noviembre de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - NOVIEMBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de noviembre 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 **77%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **23%**.

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.”

Al respecto, para el mes de noviembre de 2022 la entidad disminuyó **1** punto porcentual 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 NOVIEMBRE DE 2022

Para el mes de noviembre de 2022, la entidad presenta **622** 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.

En atención a la solicitud del envío de las acciones correctivas y preventivas de los puntos de atención a la ciudadanía de las Alcaldías Locales visitadas durante la vigencia 2022, de manera atenta acusamos recibido el plan de mejoramiento presentado por la Secretaría Distrital de Gobierno para las siguientes Alcaldías Locales:

1. Teusaquillo.
2. Usme.
3. Antonio Nariño.
4. Barrios Unidos.
5. La Candelaria.
6. Engativá.
7. Kennedy.

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibidem.

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."

8. Los Mártires.
9. Rafael Uribe Uribe.
10. Santa Fe.
11. Suba.
12. Chapinero.
13. Ciudad Bolívar.
14. Bosa.
15. Fontibón.
16. Tunjuelito.

Una vez verificado el plan de mejora evidenciamos la no inclusión de acciones preventivas y correctivas para el punto de atención a la ciudadanía en la Localidad de Sumapaz, por lo cual solicitamos tener en cuenta las observaciones y recomendaciones llevadas a cabo en el informe de monitoreo a dicho punto.

Adicionalmente, para el resto de los puntos de atención de las Alcaldías Locales, las acciones presentadas serán objeto de revisión y verificación por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio durante la vigencia 2023.

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, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018⁴, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011)
- Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias	10 días hábiles

⁴ Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

<ul style="list-style-type: none"> - Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción 	15 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> - Consultas 	30 días hábiles

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia: (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Ampliación: (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i>
Respuesta parcial:	Antes del vencimiento de la petición

Tipo de Evento	Termino
(Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	<ul style="list-style-type: none">- Expresar los motivos de la demora.- Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo.- No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. <i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL 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