

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**CÉSAR AUGUSTO INTRIAGO BOGOTÁ**

Viceveedor Distrital

**VEEDURIA DISTRITAL**

Edificio Tequendama Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 34

Correo electrónico: [correspondencia@veedurriadistrital.gov.co](mailto:correspondencia@veedurriadistrital.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 NOVIEMBRE DE 2022**

**Referenciado:** 1-2022-35646

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Veeduría Distrital 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 30 de noviembre 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 mencionado, se realiza con base en 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 las

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

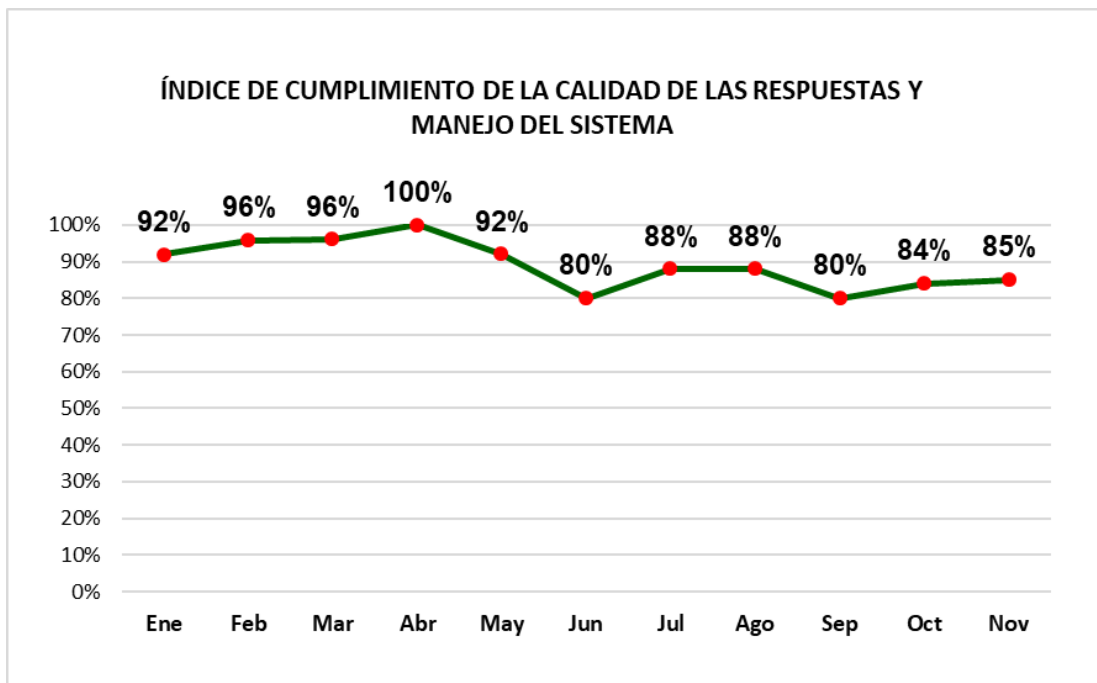
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

peticiones cerradas en el mes de noviembre de 2022, por parte de la Veeduría Distrital, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de 20 respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
20	3 (15%)	85%	89%



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
20	20	0	20	0	20	0	17	3	17	3
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	85%	15%	85%	15%

**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.

**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Veeduría Distrital a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3726422022	400 Delegada para la Participación y Programas Especiales	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 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 recibe, 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 la petición.
3563882022	240 Viceveeduría Talento Humano	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 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.
3581602022	240 Viceveeduría Talento Humano	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.

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:**

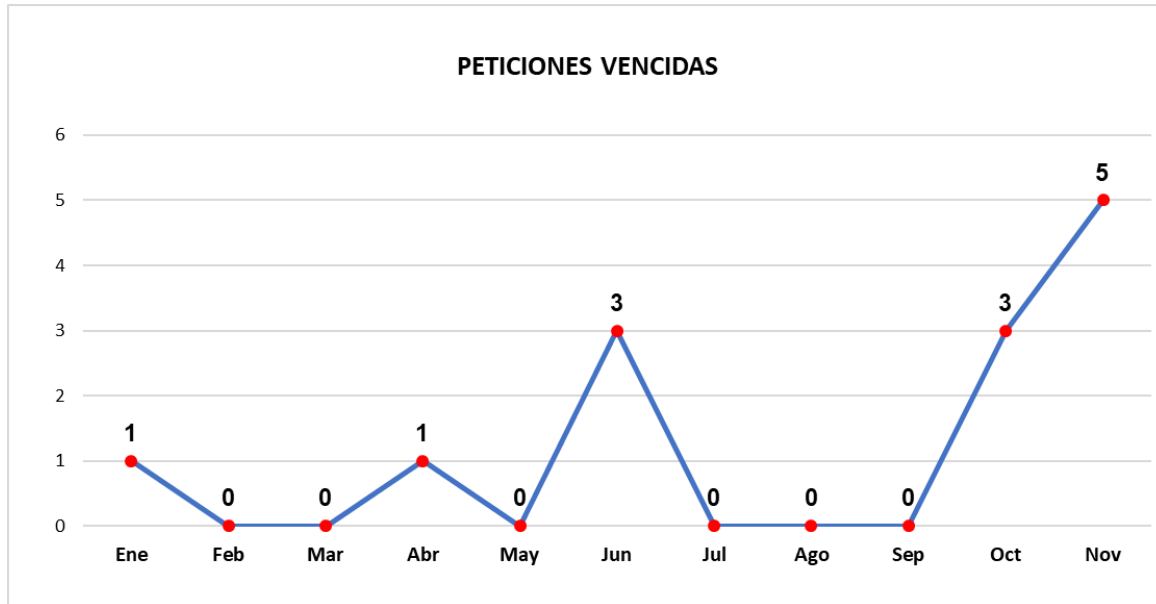
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de noviembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
5	0	2022: 5	Entre 2 y 15 días

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

Para el periodo objeto del análisis, las peticiones se encuentran en 240 Viceveeduría Talento Humano.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a noviembre), se observa un aumento del **67%** en peticiones vencidas con respecto al mes inmediatamente anterior.



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

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 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 **una (1)** petición pendiente por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 con No **3666502022**.

### 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:

De acuerdo con la muestra evaluada 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 es del **85%**, teniendo con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** y **OPORTUNIDAD** con **15%** para ambos. Adicionalmente, para el mes de noviembre de

2022, la entidad presenta **5** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

Adicionalmente, es importante precisar que la Entidad presentó plan de mejoramiento el 15 de diciembre de 2022 con número de radicado 1-2022-35646 orientadas en varias acciones que se relacionan a continuación:

No.	Acción de Mejora	Actividades	Área Responsable
1	Recordar a los servidores públicos y contratistas el deber de responder todas las peticiones, solicitudes, quejas y reclamos dentro de los términos señalados en la ley para cada caso y atendiendo lo previsto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas– Versión No. 3.  Fecha Inicio: 15/12/2022 Fecha Final: 31/12/2022	Se realizará un memorando interno a los funcionarios y contratistas de la Entidad recordando la importancia de observar los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía
2	Efectuar reuniones con cada una de las dependencias que a lo largo del año tuvieron observaciones respecto de la calidad de las respuestas emitidas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.  Fecha Inicio: 02/01/2023 Fecha Final: 30/03/2023	Realizar mesas de trabajo con cada una de las áreas que presentaron dificultades en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha.	Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía
3	Analizar por parte de la dirección los resultados del cumplimiento de los criterios de oportunidad, calidad y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha durante la vigencia 2022.  Fecha Inicio: 02/01/2023 Fecha Final: 30/03/2023	Realizar reunión del Comité Interinstitucional de Gestión y Desempeño donde se socialicen los resultados de cumplimiento de los criterios de oportunidad y calidad y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha durante la vigencia 2022.	Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía
4	Impartir instrucciones para que se incluya en los contratos de prestación de servicio que lo requieran la obligación de aplicar los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3.  Fecha Inicio: 15/12/2022 Fecha Final: 30/12/2022	Elaborar un memorando solicitando a la Oficina Asesora de Jurídica incluir en los contratos de prestación de servicios de quienes tienen asignado usuario del Sistema Bogotá Te Escucha , la obligación de atender los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3.	Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía

No.	Acción de Mejora	Actividades	Área Responsable
5	Capacitar a los funcionarios y contratistas en el manejo del sistema Bogotá Te Escucha y su interoperabilidad con el Sistema Orfeo.  Fecha Inicio: 01/01/2023 Fecha Final: 31/10/2023	Realizar dos jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema Orfeo	Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía y Gestión TIC

Por lo anterior, realizaremos el seguimiento a las acciones en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en los índices de calidad y oportunidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Finalmente, 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 2018<sup>2</sup>, 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	<b>10 días hábiles</b>
- Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción	<b>15 días hábiles</b>
- Consultas	<b>30 días hábiles</b>

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

<sup>2</sup> 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.

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)	<b>5 días hábiles después de la recepción</b> <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Aclaración:  (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	<b>10 días hábiles después de la recepción</b> <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)	<b>10 días hábiles después de la recepción</b> <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i>
Respuesta parcial:  (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	<b>Antes del vencimiento de la petición</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresar los motivos de la demora.</li> <li>- Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo.</li> <li>- No podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</li> </ul> <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](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)

Atentamente,



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

Copia:  
Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 42fff002-4395-47d9-b5d2-a9c64d87c871

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