



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

OSCAR FLOREZ MORENO

Subsecretario de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT

Carrera 13 No. 52 - 25

Correo electrónico: correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 DICIEMBRE 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 del Hábitat 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 diciembre 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

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).

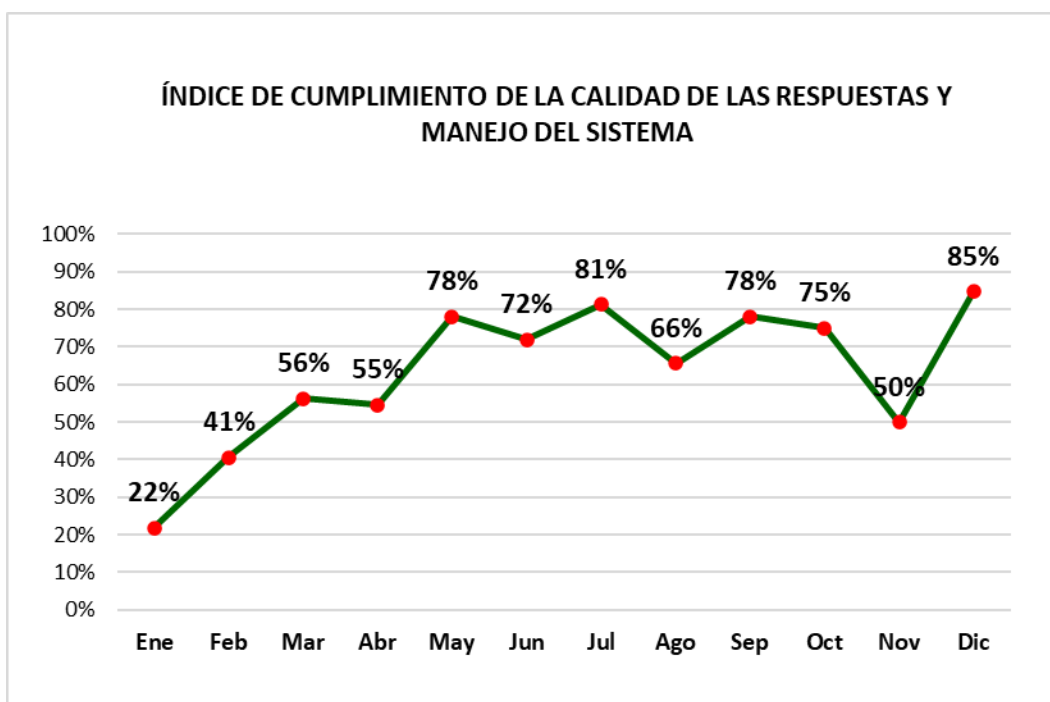
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría del Hábitat en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de diciembre 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 Diciembre | % Índice de Cumplimiento Acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|------------------------------------|---|
| 26 | 4 (15%) | 85% | 63% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad



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 | 23 | 3 | 23 | 3 | 23 | 3 | 22 | 4 | 22 | 4 |
| | 88% | 12% | 88% | 12% | 88% | 12% | 85% | 15% | 85% | 15% |

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 |
|-------------|--|----|----|----|----|----|--|
| 4409932022 | SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano. |
| 4433902022 | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA | NO | NO | NO | NO | NO | Los requerimientos no cumplen con el criterio de Claridad, puesto que en la respuesta solicitan información adicional a la persona sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición. |
| 4488902022 | SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | NO | NO | NO | NO | NO | |
| 4372372022 | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN 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 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 la petición. |

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 que la entidad presentó en el mes de diciembre de 2022:

| No. Peticiones Vencidas | No. Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas por vigencias | Días de vencimiento |
|-------------------------|--|-----------------------------------|---------------------|
| 444 | 1 | 2022: 444 | Entre 1 y 29 |

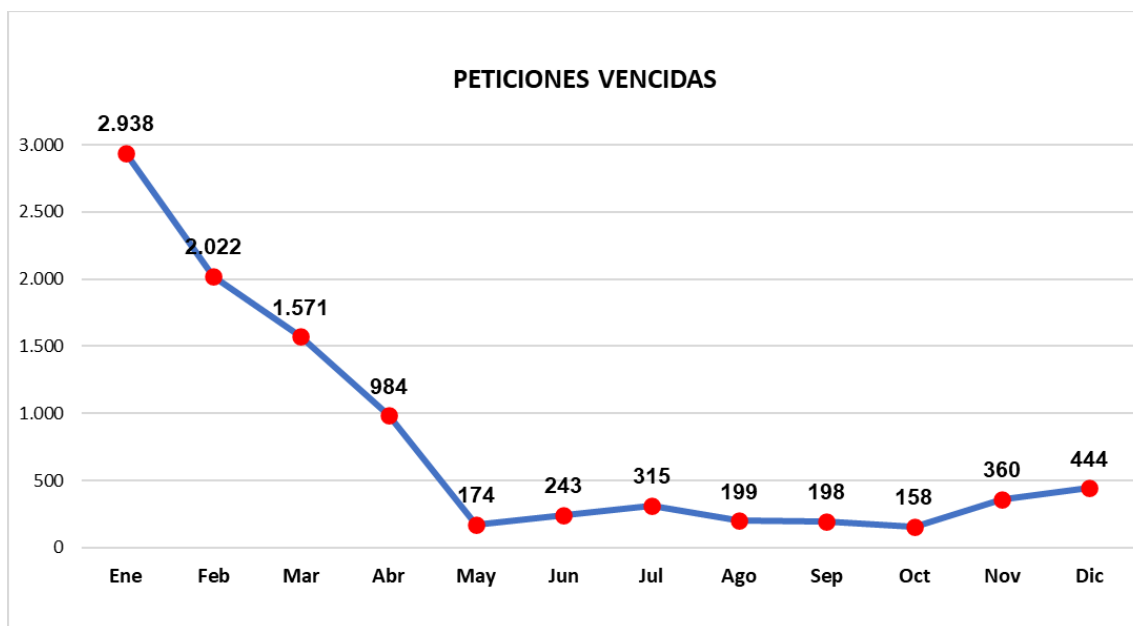
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **97,3%** de las peticiones vencidas se concentran en las dependencias de Subsecretaría de Inspección Vigilancia y Control de Vivienda, Subsecretaría de Gestión Financiera y Subsecretaría de Coordinación Operativa, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | | 100% |
|--|-----|--------|
| SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | 212 | 47,64% |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA | 197 | 44,27% |
| SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA | 24 | 5,39% |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 9 | 2,02% |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA | 3 | 0,67% |

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 diciembre), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un incremento del **23%** en peticiones vencidas, con respecto al mes inmediatamente anterior.



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

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender 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

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 diciembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital del Hábitat durante el mes de diciembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas fue del **85%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **15%**, para ambos. Adicionalmente, para el mes de diciembre de 2022, la entidad presenta **444** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

Al respecto, para el mes de seguimiento la entidad aumentó en **35** puntos porcentuales el índice de calidad respecto al mes inmediatamente anterior, por lo tanto, los invitamos a fortalecer las acciones definidas mitigando las observaciones presentadas en el numeral 1 del presente informe, con el fin de mejorar la gestión de peticiones de la Entidad para alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas en Bogotá Te Escucha.

Por otro lado, para el mes de diciembre de 2022, la entidad presenta **444** 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 en 84 la cantidad de peticiones vencidas en el sistema.

En consecuencia, el número de requerimientos vencidos sigue estando en un nivel alto, por lo cual, respetuosamente solicitamos reforzar las acciones pertinentes encaminadas a la gestión oportuna 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.

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 en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad

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

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.”

notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.”*

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

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT - MIGUEL ÁNGEL PARDO MATEUS - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: e72940f0-9c4b-4e72-ba63-511cd6907ce4

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL