

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

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 DICIEMBRE DE 2022

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 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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

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.

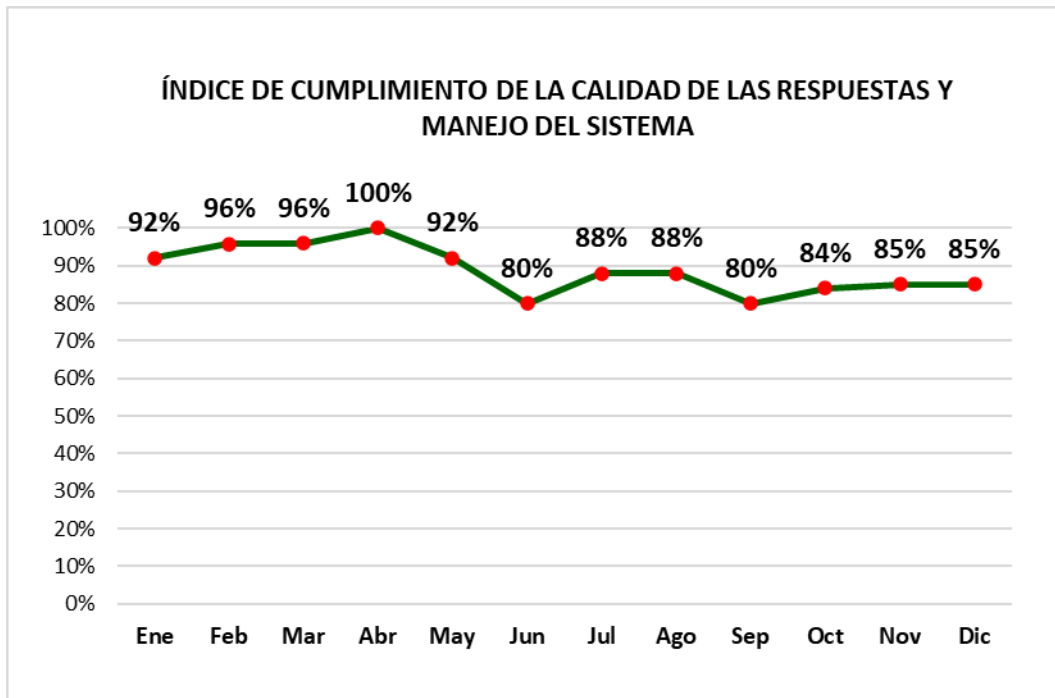
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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

peticiones cerradas en el mes de diciembre 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 diciembre	% 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	17	3	17	3	17	3	17	3	17	3
	85%	15%	85%	15%	85%	15%	85%	15%	85%	15%

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
4204572022	704 Profesional Cuatro	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas o sin información de contacto o correspondencia y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
4350402022	704 Profesional Cuatro	NO	NO	NO	NO	NO	
4272282022	240 Viceveeduría Talento Humano	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 de fondo correspondiente 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 y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de diciembre de 2022:

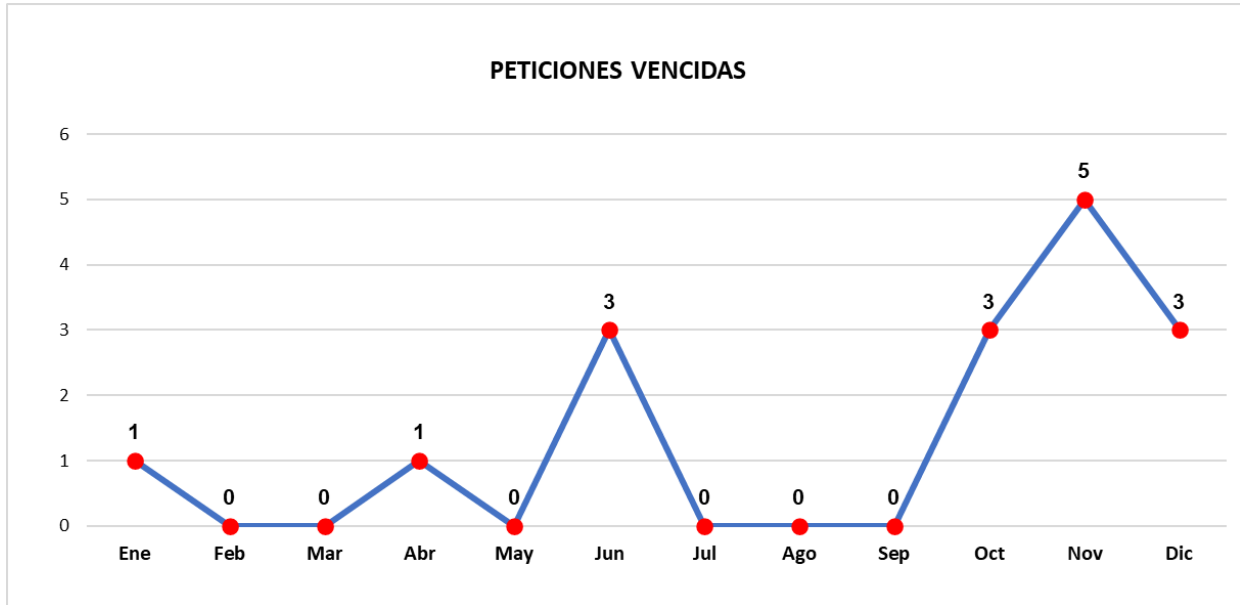
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
3	0	2022: 3	Entre 1 y 3 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **67%** de las peticiones vencidas se concentran en la Viceveeduría de Talento Humano y el **33%** en la Oficina Asesora de Planeación como se relaciona en el siguiente cuadro:

VEEDURÍA DISTRITAL		100%
240 VICEVEEDURÍA TALENTO HUMANO	2	67%
120 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	33%

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 diciembre), se observa disminución del **-40%** 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 recuerda 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 diciembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada 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 por la Entidad es del **85%**, teniendo con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con **15%**, afectando los demás criterios de Calidad. Adicionalmente, para el mes de diciembre de 2022, la entidad presenta **3** 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:

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”.

No.	Acción de Mejora	Actividades	Área Responsable
1	<p>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.</p> <p>Fecha Inicio: 15/12/2022 Fecha Final: 31/12/2022</p>	<p>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.</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía</p>
2	<p>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.</p> <p>Fecha Inicio: 02/01/2023 Fecha Final: 30/03/2023</p>	<p>Realizar mesas de trabajo con cada una de las áreas que presentaron dificultades en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha.</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía</p>
3	<p>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.</p> <p>Fecha Inicio: 02/01/2023 Fecha Final: 30/03/2023</p>	<p>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.</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía</p>
4	<p>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.</p> <p>Fecha Inicio: 15/12/2022 Fecha Final: 30/12/2022</p>	<p>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.</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía</p>
5	<p>Capacitar a los funcionarios y contratistas en el manejo del sistema Bogotá Te Escucha y su interoperabilidad con el Sistema Orfeo.</p> <p>Fecha Inicio: 01/01/2023 Fecha Final: 31/10/2023</p>	<p>Realizar dos jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema Orfeo</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía y Gestión TIC</p>

Por lo anterior, se evidencia que para el último trimestre de la vigencia la Entidad mantuvo en promedio el índice de cumplimiento de calidad en el 85%. En ese orden de ideas, respetuosamente elevamos la solicitud en realizar los ajustes correspondientes frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar el 100% de calidad de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha.

Ahora bien, frente a la oportunidad de respuesta a la ciudadanía, los invitamos a continuar trabajando para dar cumplimiento oportuno en la gestión de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de 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 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 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 DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR