Rad No: **3-2023-3536**
Fecha: 30/01/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	**4221000**
Dependencia	
Para	**MARIA CLEMENCIA PÉREZ URIBE** **DESPACHO SECRETARIA GENERAL**
De	**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**
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**

No. Referenciados	Trámite
N/A	

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 General frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cinco 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, la tercera al seguimiento a los traslados extemporáneos realizado a las peticiones recibidas, estas tres primeras con corte diciembre de 2022, la cuarta al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad y la quinta al seguimiento a los planes de mejoramiento a la visita de monitoreo realizadas a la Red CADE.

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 sistema[1], el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría General en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el

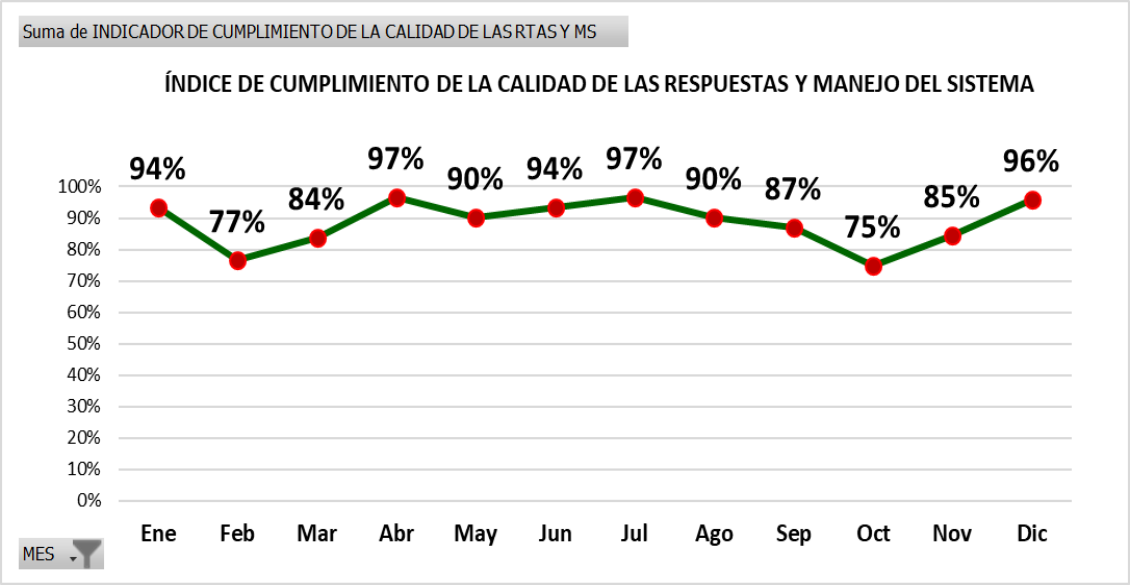
[1] **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso 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.

mes de diciembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	1 (4%)	**96%**	**89%**

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
25	24	1	24	1	24	1	24	1	24	1
	96%	**4%**	**96%**	**4%**	**96%**	**4%**	**96%**	**4%**	**96%**	**4%**

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 Secretaría General 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
4481612022	1130 Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	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 corresponde a la petición ciudadana

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.

De acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se evidencian las siguientes peticiones vencidas:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento
4	0	2022	Entre **1 y 65** días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, las peticiones vencidas se encuentran en las siguientes dependencias:

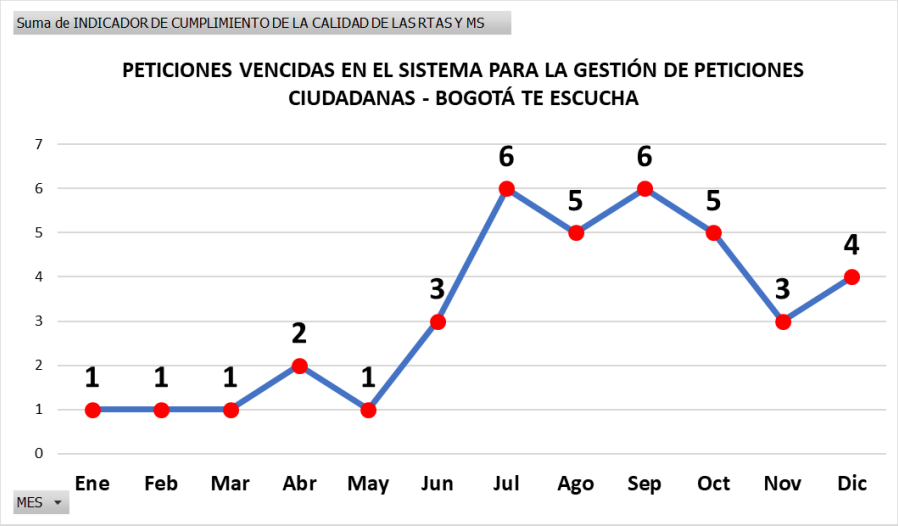
SECRETARÍA GENERAL		100%
5200 Dirección de Talento Humano	2	50,00%
1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	1	25,00%
3100 Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1	25,00%

A continuación, se relaciona lo descrito:

Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Días vencimiento
2852702022	Dirección de Talento Humano	Derecho De Petición De Interés Particular	65

Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Días vencimiento
4056492022	Dirección de Talento Humano	Derecho De Petición De Interés Particular	1
4081252022	Oficina Consejería de Comunicaciones	Solicitud De Copia	18
4159812022	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	Derecho De Petición De Interés Particular	12

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha registrado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, presenta un incremento del **33,3%** de peticiones vencidas respecto del mes anterior (noviembre).



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

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].

De otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Entidad para el mes de octubre presentó **8** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado y/o de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015:

Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Fecha inicial
3962942022	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	Derecho De Petición De Interés Particular	3/11/2022
3948842022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Derecho De Petición De Interés Particular	2/11/2022
4174152022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la	Derecho De Petición De Interés	17/11/2022

[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".*

Número Petición	Dependencia	Tipo Petición	Fecha inicial
	Ciudadanía	Particular	
4174192022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Queja	17/11/2022
4181342022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Derecho De Petición De Interés Particular	18/11/2022
4294672022	Soporte Funcional	Derecho De Petición De Interés Particular	25/11/2022
4002342022	Dirección de Talento Humano	Derecho De Petición De Interés Particular	8/11/2022
4048772022	Dirección de Talento Humano	Derecho De Petición De Interés Particular	9/11/2022

Con el fin de que sean cerrados en el menor tiempo posible estos requerimientos, de manera atenta les solicitamos utilizar el formato de oficio por medio del cual se comunica el archivo de una petición ciudadana, el cual fue enviado a todas las dependencias mediante el memorando 3-2022-27776 del 23 de septiembre de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, elaborado conjuntamente con la Oficina Jurídica de la Entidad.

3. Seguimiento a peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificada por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015. *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los* ***cinco (5) días siguientes de la recepción****, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario...",* relacionamos las **2** peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de diciembre:

Número petición	Dependencia	Días de Gestión
4456362022	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	**6**
4383312022	Dirección de Talento Humano	**11**

Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

4. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas a las Peticiones Vencidas y a los traslados extemporáneos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General 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 Secretaría General fue del **96%,** presentando incumplimiento en todos los criterios evaluados en un **4%**, adicionalmente presentó **4** peticiones vencidas, **8** peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo motivado y **2** peticiones trasladas por competencia extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha[3].

A continuación, se realizará el análisis de las diferentes respuestas enviadas por las áreas de la Secretaría General, respecto de los planes de mejoramiento para subsanar las situaciones encontradas en las evaluaciones de calidad y oportunidad realizadas por esta Dirección:

a) <u>Subdirección de Gestión Documental</u>

Mediante memorando 3-2022-38938 del 30 de diciembre de 2022, se recibieron los avances del mes de diciembre de cada acción propuesta en el plan de mejoramiento presentado, el cual ha sido efectivo puesto que la dependencia no presento observaciones en el mes evaluado.

b) <u>Dirección de Contratación</u>

[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 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."*

Recibimos el memorando 3-2023-2028 del 18 de enero de 2023, con los avances del mes de diciembre de cada acción propuesta en el plan de mejoramiento presentado, dado que la Dirección de Contratación no presentó observaciones para la evaluación correspondiente al mes de diciembre, agradecemos mantener las acciones de mejora que permitan gestionar de manera ágil, eficiente y eficaz las peticiones ciudadanas con respuesta de fondo y de calidad, acciones que serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Agradecemos a las áreas antes relacionadas el interés por remitir acciones de mejora que permitan gestionar de manera ágil, eficiente y eficaz las peticiones ciudadanas con respuesta de fondo y de calidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente mediante la evaluación mensual a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De otra parte, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas emitidas en el mes de diciembre, solicitamos a la **Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC**, que presentó observaciones en la evaluación de calidad de la respuestas, a la **Oficina Consejería de Comunicaciones** y a la **Dirección Distrital de Desarrollo Institucional** que presentaron peticiones vencidas, y a la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía** que presento peticiones trasladadas extemporáneamente, la formulación y envío del plan de mejoramiento, el cual debe incluir las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, los cuales deberán contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), 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.

Una vez recibamos el plan de mejoramiento solicitado, realizaremos seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior solicitamos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Así mismo, aunque la **Dirección de Talento Humano,** ha remitido planes de mejoramiento, presentaron peticiones vencidas y trasladas extemporáneamente durante el mes de diciembre de 2022, por lo tanto, de manera atenta les solicitamos revisar las acciones de mejora planteadas y ajustarlas puesto que se evidencia poca efectividad en las mismas.

Una vez recibamos los planes de mejoramiento ajustados, realizaremos seguimiento al cumplimiento del mismos. Por lo anterior les solicitamos allegarlos a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud

5. Seguimiento al plan de mejoramiento a la visita de monitoreo realizadas a la Red CADE durante la vigencia 2022

Al respecto recibimos de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, los siguientes memorandos:

- Memorando 3-2022-37797 del 27 de diciembre, Remisión Informe de Monitoreo Red CADE mes de agosto de 2022.
- Memorando 3-2023-1368 del 13 de enero de 2023, Respuesta Reporte de Monitoreo SuperCADE Calle 13 Septiembre.
- Memorando 3-2023-1369 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe de Monitoreo SuperCADE 20 de Julio Septiembre.
- Memorando 3-2023-1370 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe de Monitoreo Septiembre Cade Fontibón.
- Memorando 3-2023-1371 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe de Monitoreo Septiembre SuperCADE CAD.
- Memorando 3-2023-1372 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe de Monitoreo Septiembre SuperCADE Engativá.
- Memorando 3-2023-1373 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe de Monitoreo Octubre Cade Santa Lucía.
- Memorando 3-2023-1389 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe de Monitoreo Cade Toberín Octubre.
- Memorando 3-2023-1391 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe Monitoreo Cade Servita Octubre.
- Memorando 3-2023-1394 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe Monitoreo Cade Gaitana Octubre.
- Memorando 3-2023-1395 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe de Monitoreo Cade Muzú Noviembre.
- Memorando 3-2023-1442 del 13 de enero de 2023, Remisión Respuesta Informe de Monitoreo Cade Santa Helenita Octubre 2022.

Respecto a estos memorandos, realizaremos el estudio de los mismos y emitiremos respuesta a los mismos.

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

c.c.e.:
GLENDA MARTINEZ OSORIO-OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFICINA DE CONTROL INTERNO
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
JOHN FREEDY MOLANO DIAZ-DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
IVÁN MAURICIO DURÁN PABÓN-OFICINA DE LA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE

INFORMACION Y COMUNICACIONES -TIC-
LUISA FERNANDA CASTILLO RODRÍGUEZ-SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: cd68cc69-3176-4249-8ffa-1b6690e789af