



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**OSCAR FLÓREZ MORENO**

Subsecretario de Gestión Corporativa

**SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT**

Carrera 13 No. 52 – 25

Dirección Electrónica: [correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co](mailto:correspondenciasdht@habitatbogota.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 JUNIO DE 2023**

Respetado Doctor:

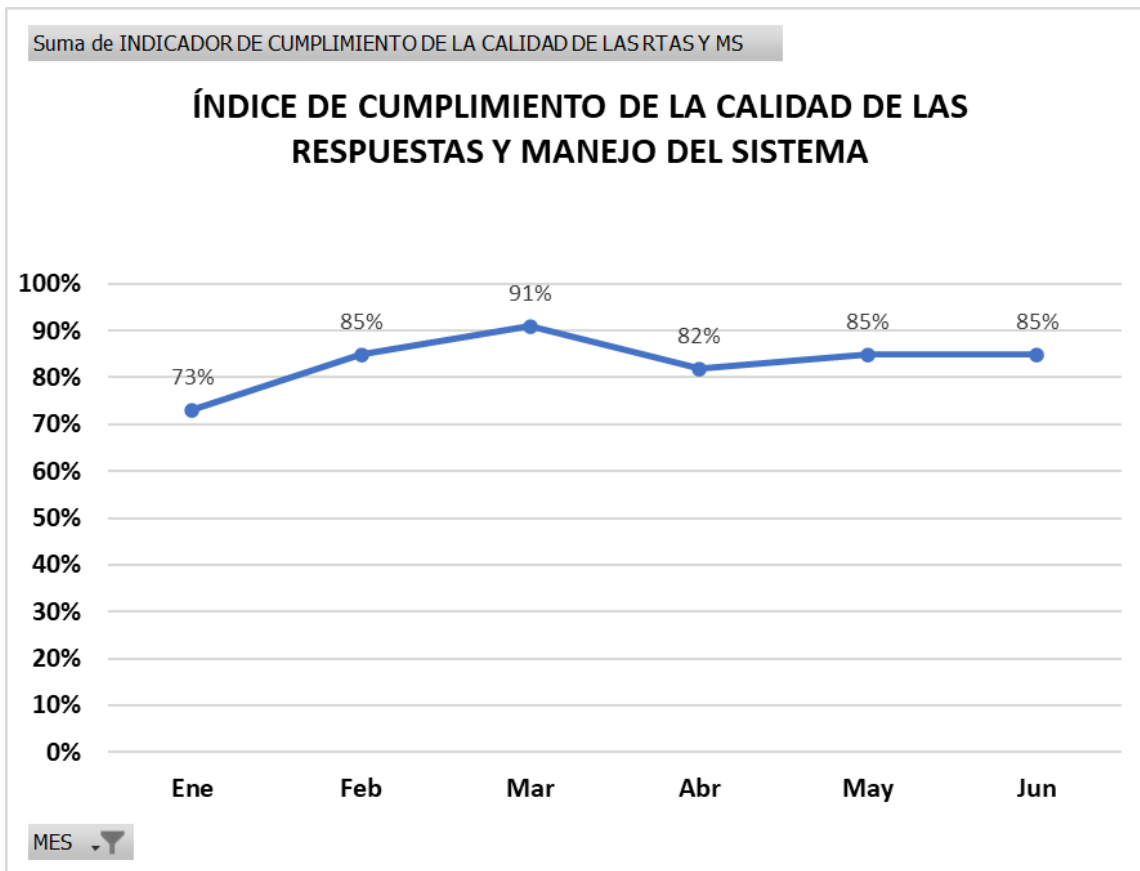
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de los planes de mejora.

### **1. Seguimiento a la Calidad de los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice de cumplimiento acumulado 2023
33	5(15%)	85%	84%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

**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
2359542023	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que al no ser una solicitud no requiere respuesta, no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según lo establecido en el artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2486962023	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan establecer cuál es el objeto de la petición al ciudadano sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Aclaración, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la aclaración solicitada para recibir respuesta de fondo a la petición.
2671622023	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que 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 registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2576712023	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de respuesta parcial fue hecha fuera de los términos establecidos por el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
2966722023	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	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

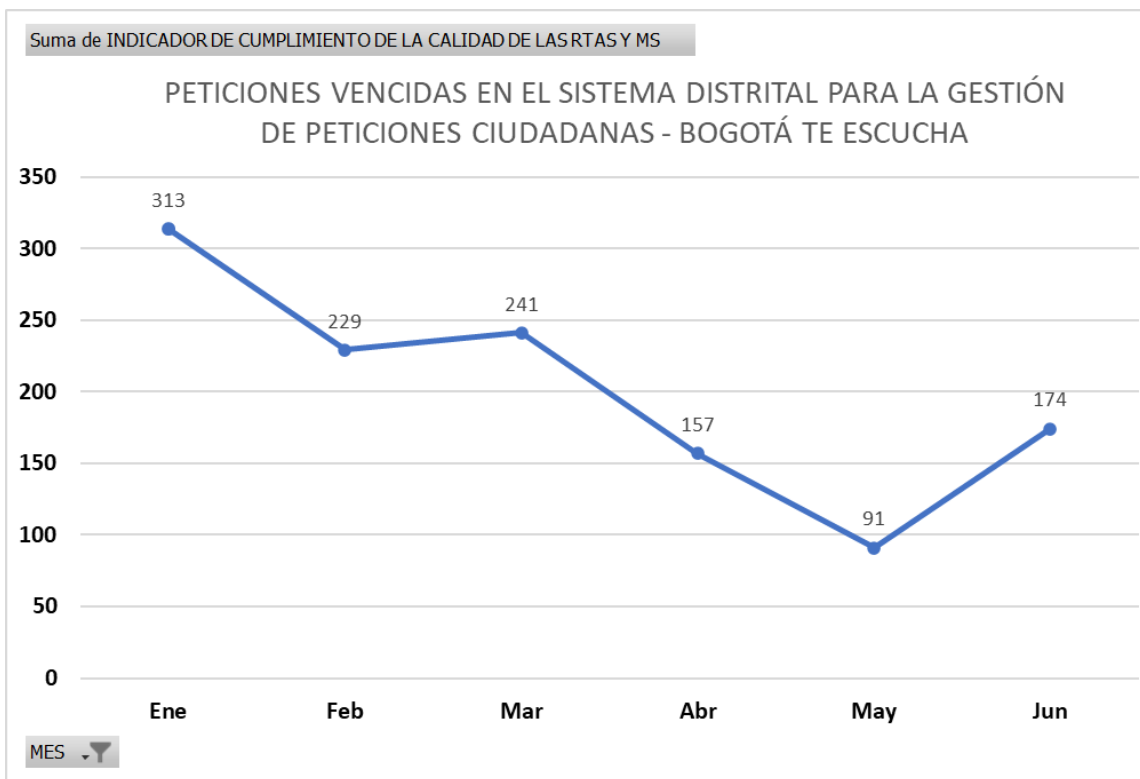
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
174	2023: 174	Entre 1 y 14 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó **174** 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**<sup>1</sup>.

Por 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 objeto de análisis presenta **una (1)** petición pendiente por cargue del acto

<sup>1</sup> **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.”

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. **2432262023**.

**3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:**

De acuerdo con el comunicado emitido por ustedes con radicado 2-2023-38880 de fecha 15 de mayo de 2023, recibido por la Secretaria General con numero de radicado 1-2023-12399 de fecha 15 de mayo de 2023, donde manifiestan envío del plan de mejoramiento con los ajustes acordados en la reunión del día 11 de mayo de 2023, con las siguientes acciones:

No. Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
1	Preventiva	Generar reportes de alerta y seguimiento respecto de los derechos de petición próximos a vencer, y con ello mejorar los niveles de aseguramiento respecto de atención de los mismos.	Reporte de alerta de derechos de petición próximos a vencer.	19/08/2022	31/12/2023
2	Preventiva	Emitir alertas automáticas y escalonadas a las peticiones que se encuentren pendientes en el sistema SIGA, con el fin de evitar el vencimiento de términos	Mensajes automáticos enviados a los correos electrónicos desde SIGA generando la alerta	19/08/2022	31/12/2023
3	Correctiva	Implementar la estrategia "Ranking por Calidad" que contenga el análisis respecto de la aplicación de los principios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema de información en las respuestas a los derechos de petición	Reporte ranking por la calidad	19/08/2022	31/12/2023
4	Correctiva	Incorporar criterios de verificación de la calidad y oportunidad en la atención de los derechos de petición dentro de los trabajos de seguimiento y evaluación independiente.	Incluir dentro de los planes de trabajo de auditoría y los informes de seguimiento la verificación de los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas a los derechos de petición recibidos en la Entidad.	13/04/2023	31/12/2023

Para el cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente, teniendo en cuenta que este seguimiento es de manera trimestral, se reflejará en el informe

mensual de agosto 2023 mediante la evaluación a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales.
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones.
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha).
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano.
6. Uso de lenguaje claro e incluyente.
7. Cierre de la interacción por redes sociales.

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Cordial saludo,

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

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT - VIVIANA ROCÍO BEJARANO CAMARGO - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co  
Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR