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
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 SEPTIEMBRE DE 2023

Referenciado: 1-2023-28294, 1-2023-28300

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 septiembre 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:

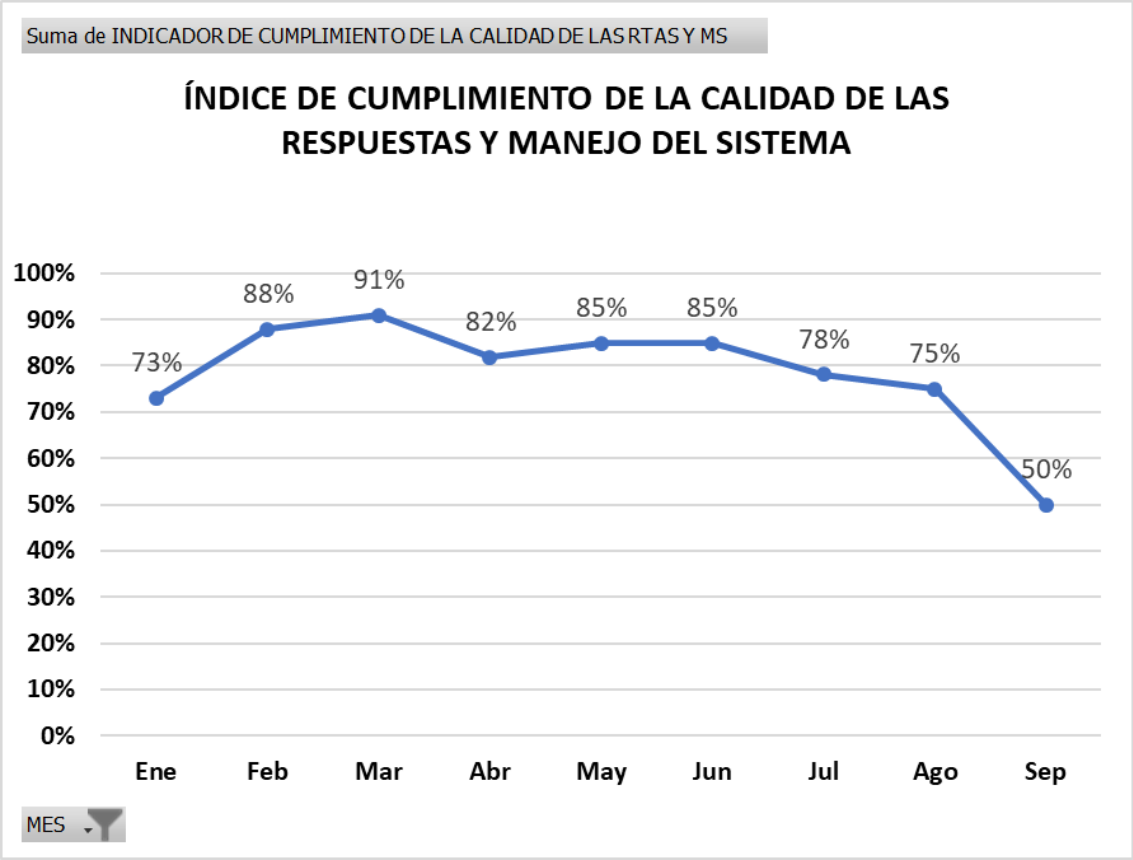
A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
32	16 (50%)	50%	79%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



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
3520182023	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que corresponde a comunicación entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con los establecido en el Acuerdo 731 de 2018.

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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3470602023	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que corresponde a petición anónima o sin información de contacto o correspondencia y no se evidencia la publicación de la respuesta, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
3330382023 3471782023 3495042023	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales a la ciudadanía sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la ciudadanía no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
3465202023	CONTROL INTERNO	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. 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.
3427012023	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	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 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. 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.

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

CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3414752023 3456772023 3465952023 3469162023 3513582023	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	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.
3516262023	CONTROL INTERNO	SI	SI	SI	SI	NO	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. 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.
3419822023	CONTROL INTERNO	SI	SI	SI	SI	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.
3344912023	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES						
3517682023	SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió utilizar el evento Cierre por No Competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.

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:

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

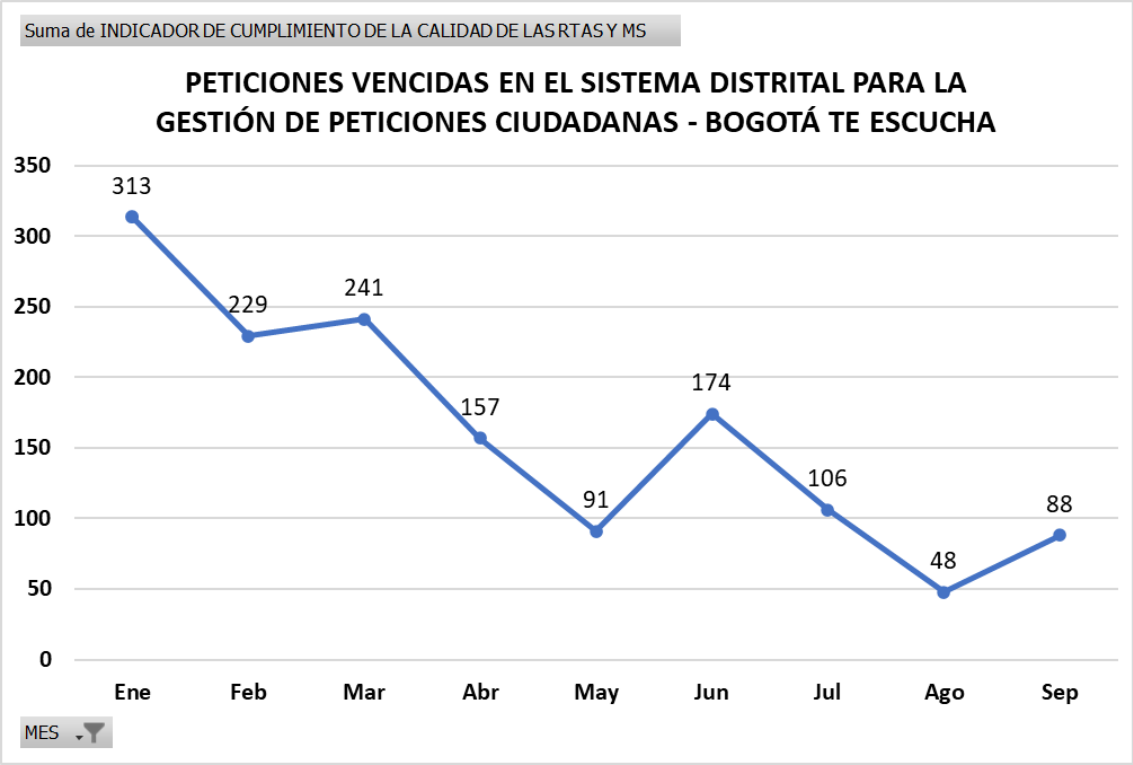
CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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
88	2023: 88	Entre 1 y 49 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 **88** 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**[1].

[1] **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."*

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

CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 presentó **1** petición pendiente por cargue del acto administrativo motivado 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 con No. 3378242023.

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 Secretaría General con número 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

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

CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

No. Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
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

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital del Hábitat durante el mes de septiembre de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad es del **50%**. Adicionalmente, para el mes objeto de seguimiento, la entidad presenta **88** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha.

Ahora bien, en consonancia a la mesa de trabajo llevada a cabo el 25 de septiembre de 2023 se establecen los siguientes compromisos:

Por parte de la Secretaría Distrital del Hábitat:

- Alcance frente a las acciones de mejora ajustadas en el plan de mejoramiento de la Entidad

Estado: Envío de comunicado a la Secretaría General con números de radicado 1-2023-28294 y 1-2023-28300 o número radicado SIGA 2-2023-72431 de la Secretaría Distrital del Hábitat el cual informan los adelantos frente a:

1. Interoperabilidad entre al Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA con el Sistema Bogotá te escucha frente al proceso registro de peticiones ciudadanas, adjunto de documentos y creación del evento de Traslado.
2. Reuniones, cualificaciones y acompañamientos de la Entidad encaminadas en la mejora de la gestión de peticiones ciudadanas en el Bogotá te escucha.
3. Socialización de la estrategia “Ranking por la Calidad”.

Por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

- Realizar capacitación a los(as) servidores(as) de la Entidad con acerca del uso y manejo funcional y de la evaluación de los criterios de Calidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Estado: Se llevó a cabo capacitación el 20 de octubre 2023.

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

CO18/8583
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

En ese orden de ideas, agradecemos el interés con relación a la gestión de peticiones en el Sistema, así como el compromiso por aumentar la satisfacción ciudadana que brinda la entidad. Por consiguiente, esperamos que la Entidad logre el **100%** en los criterios de Calidad y oportuna gestión de las peticiones de acuerdo a la normatividad vigente.

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 la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

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

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

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL