



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARTHA LILIANA SOTO IGUARÁN

Subsecretaria de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG

Calle 11 No. 8 - 17

Dirección Electrónica: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.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 NOVIEMBRE DEL 2023.

Respetada Doctora:

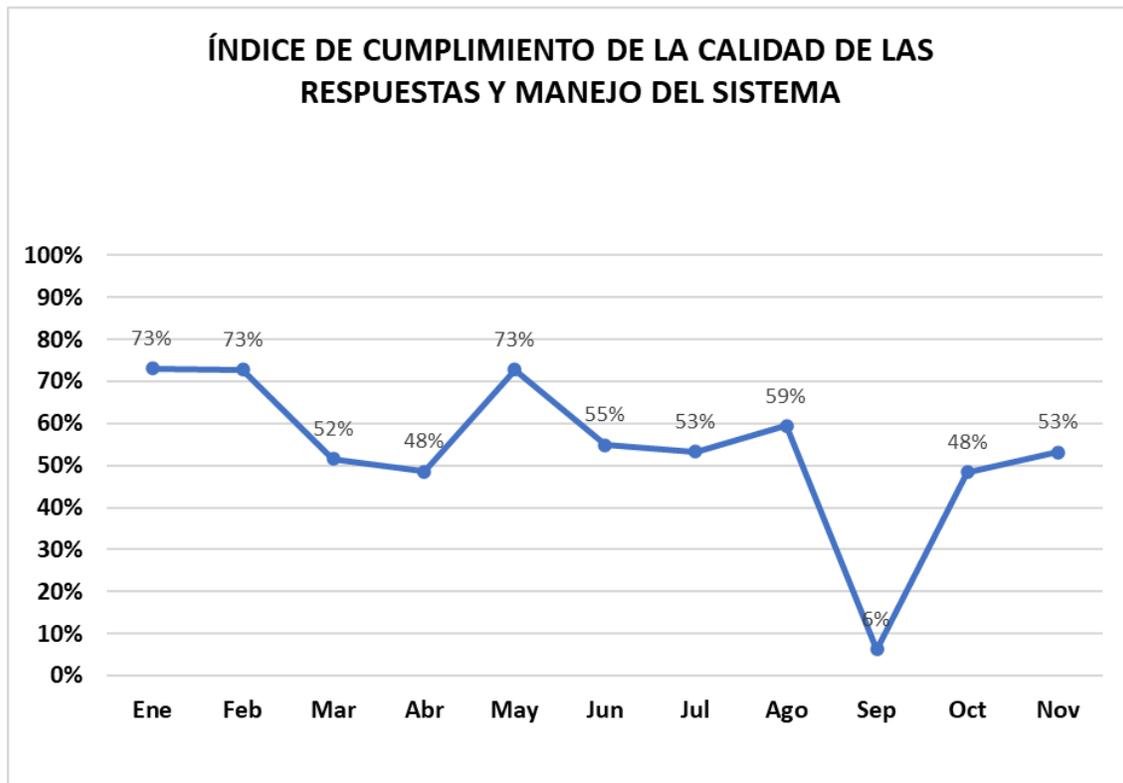
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

1. Seguimiento al cumplimiento 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	15 (47%)	53%	54%

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
4534972023	ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
4810692023	ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
4881592023 4872782023	OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
5033772023	ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que, al no ser peticiones ciudadanas no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4538932023	ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE	NO	NO	NO	NO	NO	- Bogotá te escucha, esto de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°.
4439862023	ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con ninguno de los criterios de calidad, puesto que, el documento de respuesta adjunto no se puede leer.
4831172023	ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
4536362023	ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4508392023	ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO	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 la respuesta 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.
4725082023	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que emiten respuesta parcial fuera de los términos fijados por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, -Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan los traslados por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
4571372023	ALCALDIA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si las peticiones no son 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 su petición.
4570992023	ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber utilizado 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 dar cierre por respuesta definitiva.
4580792023	ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	SI	SI	SI	SI	NO	
4516612023	ALCALDIA LOCAL DE USME	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 la respuesta 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.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

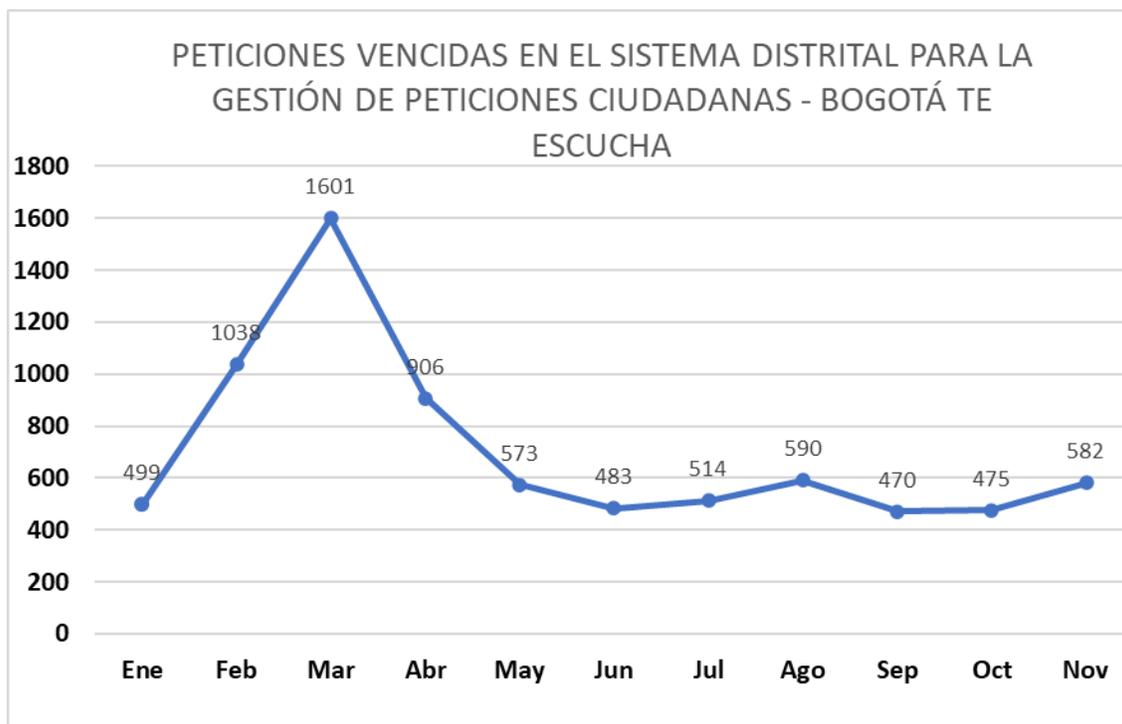
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
582	2023: 582	Entre 1 y 67 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 peticiones vencidas. Respecto al mes inmediatamente anterior la entidad aumento en 22,5% en los requerimientos vencidos en el sistema.



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, no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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.”

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 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 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. Radicado **4567092023**.

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que nos encontramos en el séptimo mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Secretaria Distrital de Gobierno – SDG el 7 de junio del 2023 en el cual se plantean las siguientes acciones preventivas y correctivas:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Enviar reportes semanales a los Directivos, incluyendo Alcaldes Locales, indicando la relación de peticiones pendientes de respuesta y que a su vez estén vencidas a través de correo electrónico y WhatsApp. En estos reportes se visualizará el ranking de dependencias de la entidad según el nivel de gestión de peticiones (gestionadas, en términos, vencidas con respuesta extemporánea y vencidas sin respuesta)	31/12/2023	Desde la Entidad se indica el radicado no 20234600748791 del 12 de diciembre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-35020 “De manera semanal se ha remitido un reporte a los Directivos de la entidad y promotores de la Mejora (incluyendo Alcaldías Locales), donde se indica la relación de peticiones pendientes de respuesta y que a su vez están vencidas. En estos reportes se visualiza el ranking de dependencias de la entidad según el nivel de gestión de peticiones (gestionadas, en términos, vencidas con respuesta extemporánea y vencidas sin respuesta). Dicho lo anterior, con corte a 3 de noviembre de 2023 y durante los meses de vigencia del presente plan se han remitido 79 reportes, los cuales corresponden a aquellos remitidos de manera semanal a Directivos de Nivel Central, Alcaldes Locales, Promotores de la Mejora de Nivel Central y Alcaldías Locales”.
2. Enviar reportes los días miércoles a los promotores de la mejora a través de correo electrónico, indicando la relación de peticiones pendientes de respuesta y que a su vez estén vencidas. En estos reportes se visualizará el ranking de dependencias de la entidad según el nivel de gestión de peticiones (gestionadas, en	31/12/2023	Desde la Entidad se indica el radicado no 20234600748791 del 12 de diciembre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-35020 “De manera periódica se han remitido los miércoles un reporte a los promo-

<p>términos, vencidas con respuesta extemporánea y vencidas sin respuesta)</p>		<p>tores de la Mejora de Nivel Central y Alcaldías Locales, donde se indica la relación de peticiones pendientes de respuesta y que a su vez están vencidas. En estos reportes se visualiza el ranking de dependencias de la entidad según el nivel de gestión de peticiones (gestionadas, en términos, vencidas con respuesta extemporánea y vencidas sin respuesta). Dicho lo anterior, con corte a 3 de noviembre de 2023 y durante los meses de vigencia del presente plan se han remitido 428 reportes”.</p>
<p>3. Dar continuidad a la ejecución de mesas de trabajo, lo anterior, con el fin de establecer acciones de mejora y hacer seguimiento al cumplimiento de estas. Verificando a su vez, el cumplimiento de los criterios establecidos por Secretaría General para el seguimiento de peticiones ciudadanas (manejo del sistema, oportunidad, coherencia, claridad, calidez). Es necesario aclarar que, en este sentido, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía se han solicitado y recibido capacitaciones por parte de la Secretaría General respecto del manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Desde la Entidad se indica el radicado no 20234600748791 del 12 de diciembre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-35020 "Durante el periodo de ejecución del Plan de mejoramiento propuesto, la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha llevado a cabo 9 mesas de trabajo enfocadas en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar información general respecto al manejo del Aplicativo de Gestión Documental (AGD) – Orfeo, información teórica y práctica en relación con este aplicativo, las generalidades y respuesta a derechos de petición. 2. Dar claridad sobre el proceso de respuestas a los Derechos de Petición ciudadanas de acuerdo con el procedimiento SAC-P001. 3. Se da a conocer la importancia que hay que tener en cuenta los tiempos de respuestas al derecho de petición de la ciudadanía, para que las solicitudes no se venzan. 4. Explicar los criterios de aprobación para cierre para los derechos de petición ciudadanos. 5. Socializar la Directiva No 004 del 25 de mayo de 2021, con el fin de recibir instrucciones para el tratamiento de peticiones recibidas a través de redes sociales."
<p>Enviar memorando a las áreas y dependencias del nivel central y las 20 Alcaldías Locales recordando la necesidad de iniciar los procesos disciplinarios en aquellas situaciones en que se materialice el vencimiento de términos de las peticiones a cargo de la respectiva dependencia.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Desde la Entidad se indica el radicado no 20234600748791 del 12 de diciembre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-35020 "Desde el planteamiento de esta acción de mejora, se han remitido a cor-</p>

<p>1. En dicho memorando se relacionará la justificación de la necesidad de obligatoriedad de la acción disciplinaria por incumplimiento en la respuesta de los Derechos de Petición.</p> <p>2. Así mismo, se relacionarán estadísticas e información respecto de la existencia de peticiones vencidas al interior de la dependencia o Alcaldía Local según el último corte realizado a la fecha de emisión del memorando.</p>		<p>te 3 de noviembre de 2023, 13 rondas de socialización del ranking de peticiones vencidas; lo anterior se traduce en más de 351 memorandos remitidos a Alcaldías Locales y Dependencias del Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno. En estas comunicaciones se indica puntualmente que "según el artículo 35 de la Ley 734 de 2012, se señala de manera expresa entre las prohibiciones de los servidores públicos: "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 destinatarios diferentes de aquel a quien corresponda su conocimiento"; de igual forma, se indica que "Los Subsecretarios(as), Directores, Jefes de Área y/o Dependencia y Alcaldes Locales(as) deberán evaluar en cada caso en particular las circunstancias que se presenten en el desarrollo del proceso para dar respuesta adecuada y oportuna a los derechos de petición, e iniciar los procesos disciplinarios en los eventos que consideren se presentan fallas en el servicio que ameriten avanzar en ese sentido, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 86 y 87 del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019". Se anexan soportes de los memorandos descritos anteriormente.</p>
<p>Diseñar e implementar un documento Excel que permita realizar el seguimiento al estado de gestión de las peticiones ciudadanas. 1. A través de este documento, se realizará un seguimiento detallado tipo tablero de control respecto del estado de gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de Gobierno.</p> <p>2. Este archivo será alimentado por el grupo de descongestión de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y se remitirá a las áreas y dependencias de la entidad en el nivel central y local según lo descrito en las acciones 1 y 2 del presente plan.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Desde la Entidad se indica el radicado no 20234600748791 del 12 de diciembre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-35020 "Desde el planteamiento de esta acción de mejora, se creó e implementó un Tablero de Control en Excel respecto del estado de gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de Gobierno. Este tablero de control es referenciado en el informe semanal de gestión de peticiones ciudadanas, de tal manera que, sirve como insumo tanto para la generación del informe antes señalado, así como frente a la elaboración del ranking semanal de peticiones vencidas."</p>

<p>Diseñar e implementar un espacio de consulta en la herramienta Power BI que permita a los directivos y Alcaldes Locales, realizar el seguimiento al estado de gestión de las peticiones ciudadanas en tiempo real</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante este desarrollo, se realizará un seguimiento detallado en tiempo real del estado de gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de Gobierno. 2. Este archivo será alimentado por el grupo de descongestión de la Oficina de Atención a la Ciudadanía según los cortes realizados de manera periódica y se remitirá a las áreas y dependencias de la entidad en el nivel central y local según lo descrito en las acciones 1 y 2 del presente plan. 	<p>31/12/2023</p>	<p>Desde la Entidad se indica el radicado no 20234600748791 del 12 de diciembre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-35020 "Desde el planteamiento de esta acción de mejora, se iniciaron las acciones tendientes a contar con un Tablero de Control en la herramienta Power BI, en este sentido, dicho Tablero fue socializado en su primer versión el martes 17 de Octubre ante la Subsecretaría de Gestión Institucional-Oficina de Atención a la Ciudadanía. En este espacio se hicieron algunas precisiones y solicitudes de ajuste por parte de la Subsecretaria de Gestión Institucional, lo cual fue subsanado por el servidor competente en los días finales del mes de noviembre. El tablero ya está previo a ser socializado con directivos y servidores de la entidad; y se espera que con su socialización y apropiación por parte de los indicados anteriormente, se mejoren ostensiblemente las capacidades y alcance del monitoreo de respuesta oportuna de las peticiones ciudadanas; teniendo en este tablero una amplia gama de filtros que permiten desagregar los datos con mayor detalle y precisión, para de esta forma, tomar las decisiones y acciones que correspondan de cara a la gestión otorgada ante cada derecho de petición ciudadano. Para acceder al Tablero de Control con cifras a corte 3 de noviembre, puede acceder al siguiente enlace web https://shre.ink/UfWq "</p>
--	-------------------	---

Desde la DDCS confirmamos la recepción del comunicado remitido por la Secretaria de Gobierno con radicado no 20234600748791 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-35020 del 12 de diciembre del 2023, donde se indica el seguimiento que se viene adelantando a las diferentes acciones preventivas y correctivas implementadas por la entidad en el plan de mejoramiento, así mismo se complementa con "seguimiento, monitoreo y control de la gestión de peticiones ciudadanas, corresponde a la creación e implementación de un Tablero de Control en la herramienta Power BI. Frente a esta herramienta, vale resaltar que, fue presentada ante la Subsecretaría de Gestión Institucional-Oficina de Atención a la Ciudadanía, en su primera versión durante los días finales del mes de octubre de los presentes, y su próxima socialización ante los directivos y servidores de la entidad, permitirá llevar un control



más preciso y detallado del estado de gestión de cada una de las peticiones ciudadanas competencia de la Secretaría Distrital de Gobierno. Por tanto, en cuanto a la solicitud de replantear y/o reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento, daremos continuidad a las actividades inicialmente planteadas, esperando que la implementación de este Tablero de Control refleje en las cifras y estadísticas el impacto esperado”, acción que será incluida en el plan de mejoramiento y será sujeto de seguimiento con el fin de validar su efectividad en los próximos meses. Respecto “Actos administrativos para el cierre de peticiones ciudadanas” se evidencia la gestión de parte de la Entidad en el cargue de los actos administrativos motivados en el sistema. Finalmente, agradecemos el interés y compromiso por parte de la Entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANA MEDINA MURILLO - radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO