



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**OSCAR FLOREZ 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 DICIEMBRE DE 2023**

Respetado Doctor:

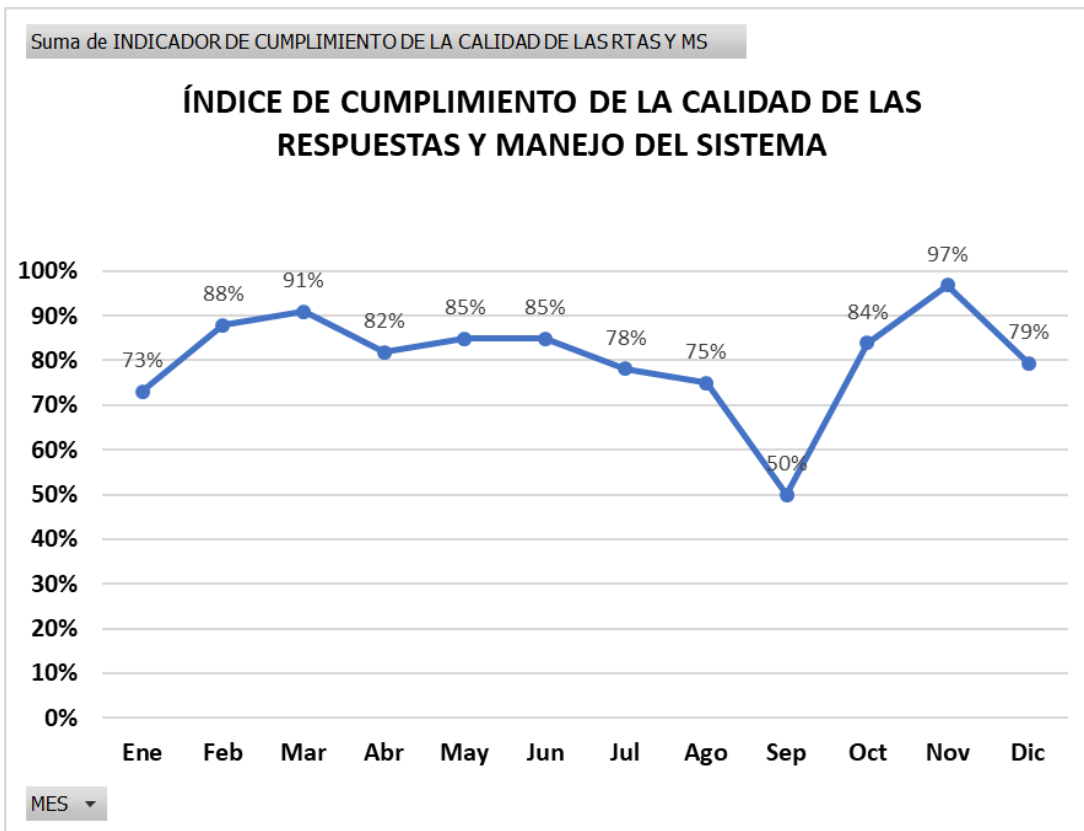
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 34                    | 7 (21%)                    | 79%                              | 81%                                     |

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   |
|-------------|---|----|----|----|----|----|---|
| 5309702023  | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA     | 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 reciben respuesta de fondo a su petición. |
| 5415982023  | SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA |    |    |    |    |    |   |

| No Petición | Dependencia  | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES  |
|-------------|--|----|----|----|----|----|--|
| 5413022023  | 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 a la persona sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Aclaración, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la persona no puede dar alcance a la aclaración solicitada para luego recibir respuesta de fondo a la petición.   |
| 4821852023  | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA                          | SI | NO | SI | SI | SI | El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.   |
| 5537262023  | 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 fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.<br><br>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.   |
| 5260572023  | 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.<br><br>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. |
| 5492982023  | SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.   |

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

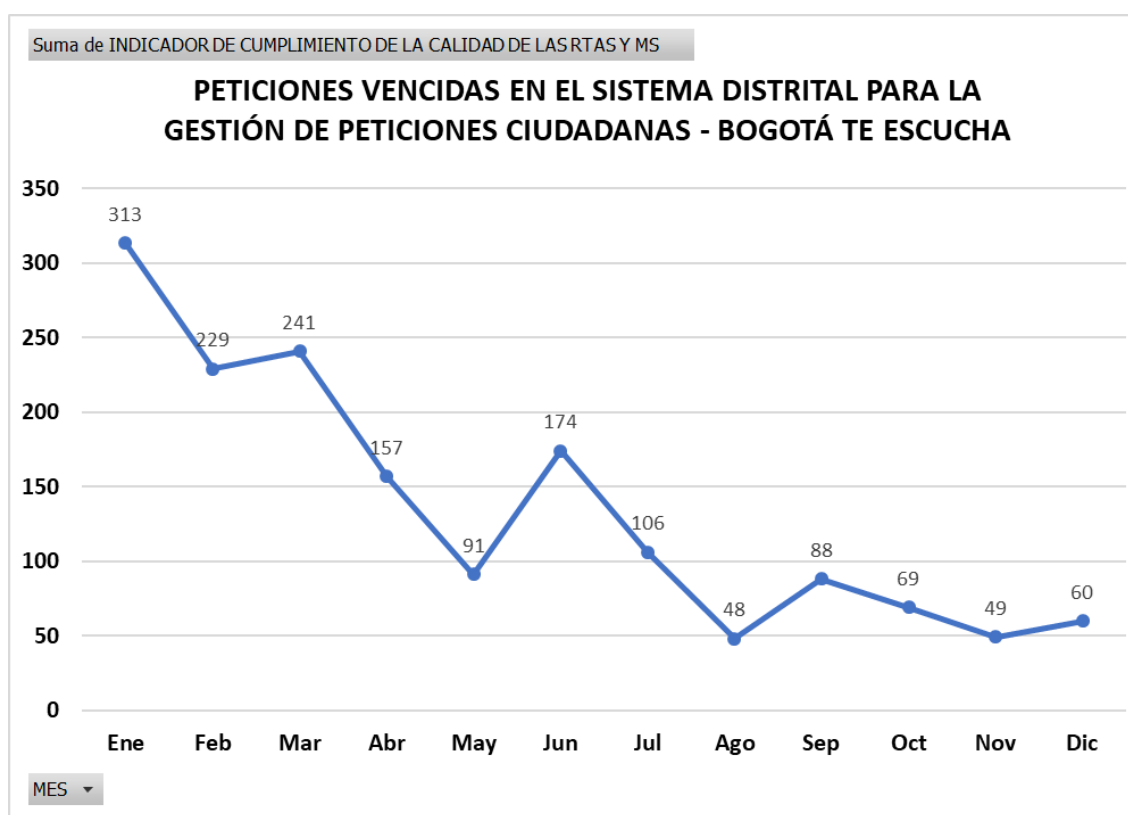
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 60                     | 2023: 60          | Entre 1 y 17 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 **60** 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

*La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:*

**ARTÍCULO 38. Deberes.** Son deberes de todo servidor público:

“(…)

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.” Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

“(…)

8. 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.” Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

**ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.

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 **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 con No. **4579202023**.

### 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   | Observaciones  |
|--------------------|--------------------------|---|--|--|
| 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.<br><br>Fecha de Inicio: 19/08/2022<br>Fecha Final: 31/12/2023  | Reporte de alerta de derechos de petición próximos a vencer.   | Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de la actividad realizada |
| 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<br><br>Fecha de Inicio: 19/08/2022<br>Fecha Final: 31/12/2023  | Mensajes automáticos enviados a los correos electrónicos desde SIGA generando la alerta  | Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de la actividad realizada |
| 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<br><br>Fecha de Inicio: 19/08/2022<br>Fecha Final: 31/12/2023 | Reporte ranking por la calidad   | Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de la actividad realizada |
| 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.<br><br>Fecha de Inicio: 19/08/2022<br>Fecha Final: 31/12/2023   | 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. | Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de la actividad realizada |

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de diciembre 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 **94%**. Adicionalmente, presentan un incremento de **11** peticiones vencidas, con respecto al mes inmediatamente anterior.



Así bien, respetuosamente solicitamos al interior de la entidad fortalecer las acciones planteadas mitigando las observaciones relacionadas en el punto 1 y 2 del presente informe, que garantice cumplir al 100% en el índice de calidad y oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas en Bogotá te escucha.

Finalmente, estamos en 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