



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**YAMILE ANGÉLICA MEDINA WALTEROS**

Subsecretaria 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 FEBRERO DE 2024**

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 febrero de 2024, 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:**

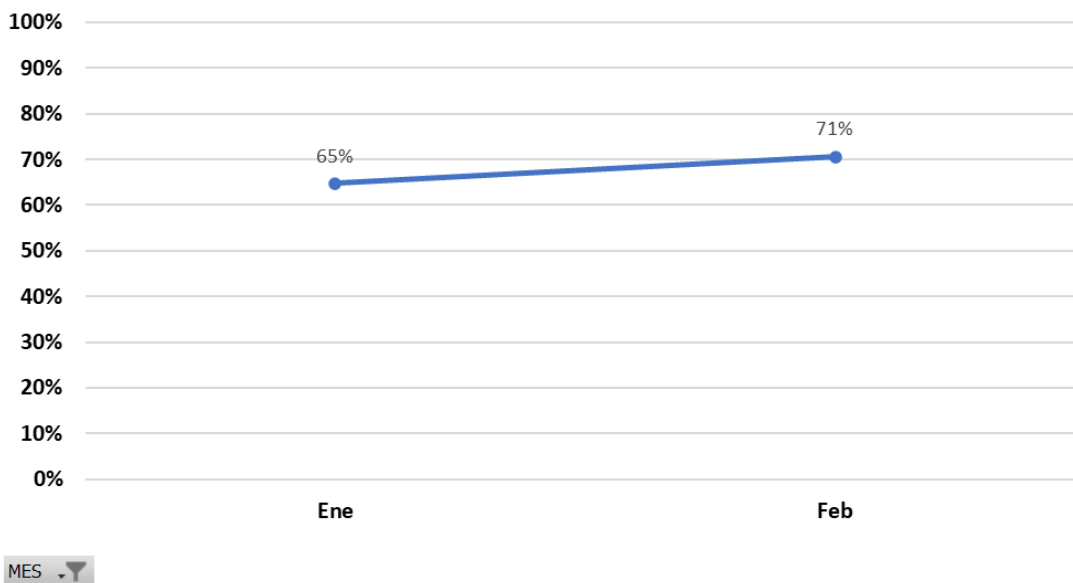
A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice de cumplimiento acumulado 2024
34	10 (29%)	71%	68%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Suma de INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RTAS Y MS

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
802672024	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que corresponde a un trámite 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
698472024	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales a la persona sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el(la) ciudadano(a) no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
939372024	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	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.  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 a la persona cual entidad dará solución de fondo a la petición.
640212024	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	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.  El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
555222024	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	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.
602212024	SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA						
614222024	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA						
615882024	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA						
794452024	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA						
802502024	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA						

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
274	2023: 5 2024: 269	Entre 1 y 20 días

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 **274** 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. **639352024**.

### **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.  Fecha de Inicio: 19/08/2022 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  Fecha de Inicio: 19/08/2022 Fecha Final: 31/12/2023	Mensajes automáticos enviados a los correos electrónicos desde SIGA generando la alerta	
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  Fecha de Inicio: 19/08/2022 Fecha Final: 31/12/2023	Reporte ranking por la calidad	
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.  Fecha de Inicio: 19/08/2022 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.	



De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de febrero de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **71%**. Adicionalmente, presentan **274** peticiones vencidas.

De acuerdo con lo anterior, respetuosamente solicitamos al interior de la entidad ajustar las acciones correctivas y preventivas 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 reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema. Así bien, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato adjunto y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otra parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigido a la Subsecretaria de Gestión Corporativa, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, amablemente solicitamos remitir a los siguientes correos electrónicos [jarico@alcaldiabogota.gov.co](mailto:jarico@alcaldiabogota.gov.co) / [avillamilu@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avillamilu@alcaldiabogota.gov.co), los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directiva: Subsecretaria de Gestión Corporativa

Nombre:

Correo Electrónico:

Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Nombre:

Correo Electrónico:

Enlaces:

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Cordial saludo,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT - MIGUEL ÁNGEL PARDO MATEUS - [correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co](mailto:correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co)  
Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 0f6555ae-6438-4e54-9544-d9668afdc219

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL