

04221000

Bogotá D.C.,

Doctora  
**LILIANA CABALLERO DURÁN**  
Secretaría General  
**SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**  
Carrera 8 No. 10 – 65  
Correo electrónico:  
Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2024.**

Respetada Doctora:

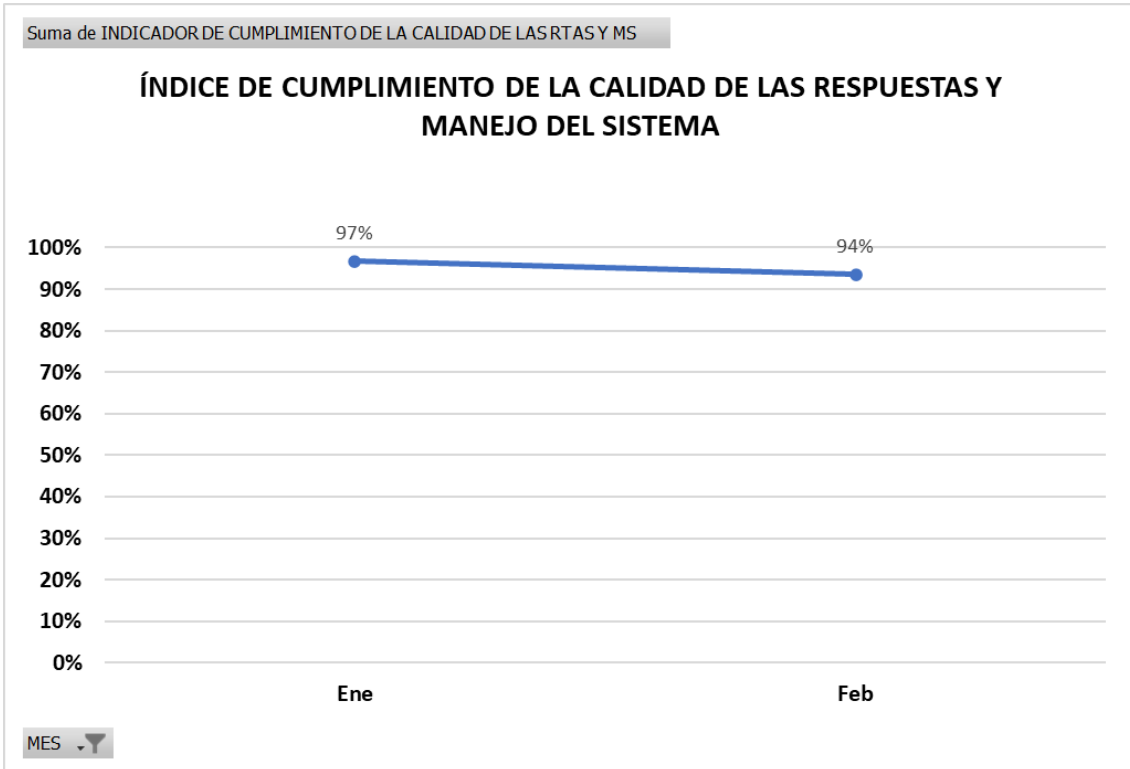
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

### 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
31	2 (6%)	94%	95%

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
953062024	Soporte Funcional	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
733102024	Jefatura del Gabinete Distrital	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 su petición.

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

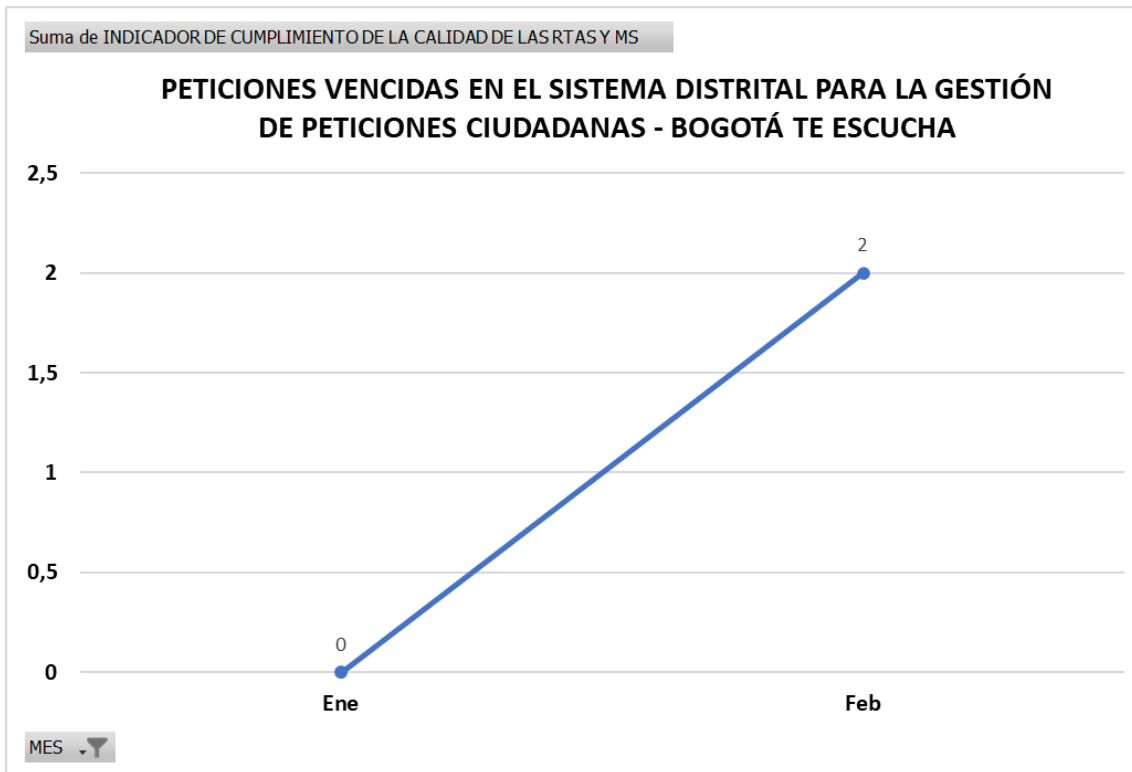
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
2	2024: 2	Entre 1 y 12 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 un aumento de 2 peticiones vencidas con respecto al mes anterior.



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

A continuación, se presenta el detalle de los datos descritos anteriormente:

No Petición	Dependencia	Tipo De Petición	Días De Vencimiento En El Sistema
5342024	Dirección de Talento Humano	Derecho de petición de interés particular	12
629632024	Subsecretaría Corporativa	Derecho de petición de interés particular	1

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 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 presentó **2** peticiones pendientes 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, estas peticiones son: **10792024** y **701462024**. Por otro lado la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

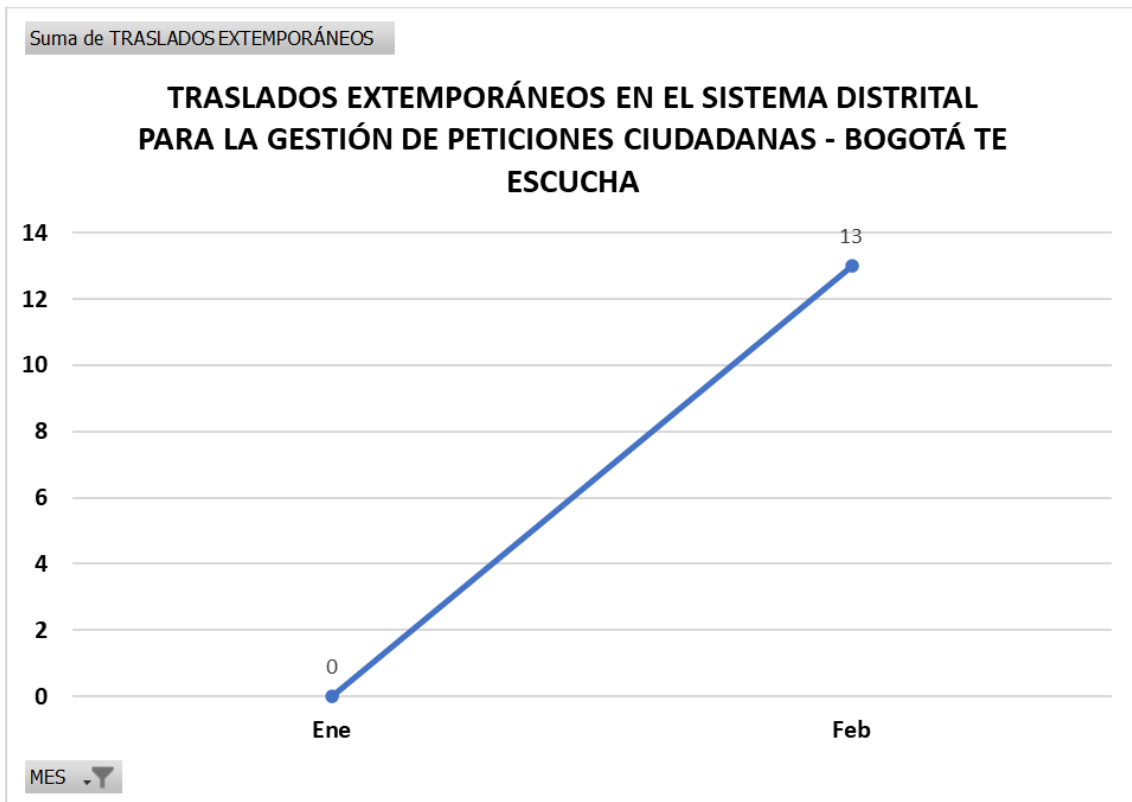
No Petición	Dependencia	Tipo de Petición
10792024	Jefatura del Gabinete Distrital	Derecho de petición de interés particular
701462024	Soporte Funcional	Derecho de petición de interés particular

Con el fin de que sea cerrado en el menor tiempo posible este requerimiento, de manera atenta les solicitamos utilizar el formato de oficio por medio del cual se comunica el archivo de una petición ciudadana, documento que fue enviado a todas las dependencias mediante el memorando 3-2022-27776 del 23 de septiembre de 2022 de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y el cual fue elaborado conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría General.

### 3. Seguimiento a las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario...", a continuación se relacionan las peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de febrero:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
1279732024	Central de peticiones - Distrito Capital	14
577732024	Dirección de Talento Humano	10
811032024	Subdirección de Gestión Documental	3
634042024	Oficina Consejería de Comunicaciones	2
1255102024	Central de peticiones - Distrito Capital	2
1257132024	Central de peticiones - Distrito Capital	2
685382024	Dirección de Talento Humano	2
895082024	Jefatura del Gabinete Distrital	1
1197542024	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	1
762842024	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1
812122024	Redes Sociales Central de registro	1
1255912024	Central de peticiones - Distrito Capital	1
766522024	Subdirección de Servicios Administrativos	1



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

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

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General para las peticiones cerradas 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 Secretaría General fue del 94% (2 respuestas con incumplimiento), por otro lado la entidad presentó 2 peticiones vencidas, 2 peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo motivado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y 14 traslados extemporáneos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Según lo anterior y teniendo en cuenta las generalidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a continuación, se relaciona la información de las dependencias que han presentado alguna particularidad:

### **Soporte Funcional**

La dependencia presenta una (1) petición con observación en la evaluación de calidad de las respuestas y una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema.

\* Las peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo, no requieren estructuración de plan de mejora, aunque se requiere garantizar el cierre efectivo de la petición en el sistema, esto a la mayor brevedad posible.

### **Jefatura del Gabinete Distrital**

La dependencia presenta una (1) petición con observación en la evaluación de calidad de las respuestas, una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema y una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

\* Las peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo, no requieren estructuración de plan de mejora, aunque se requiere garantizar el cierre efectivo de la petición en el sistema, esto a la mayor brevedad posible.

### **Dirección de Talento Humano**

La dependencia presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y dos (2) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

### **Subsecretaría Corporativa**

La dependencia presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

### **Oficina Consejería de Comunicaciones**

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

### **Dirección Distrital de Desarrollo Institucional**

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

### **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito**

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

### **Redes Sociales – Central de registro**

El área presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

### **Central de Peticiones – Distrito Capital**

El área presenta cuatro (4) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

### **Subdirección de Servicios Administrativos**

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

### **Subdirección de Gestión Documental**

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, solicitamos a la Subsecretaría Corporativa, a la Oficina Consejería de Comunicaciones, a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Redes Sociales - Central de Registro, a la Subdirección de Servicios Administrativos y a la Subdirección de Gestión Documental, las cuales a la fecha no cuentan con un plan de mejora estructurado, la elaboración de uno, donde se planteen acciones preventivas y correctivas que faciliten el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente para la gestión de peticiones ciudadanas. Agradecemos que el plan de mejora solicitado sea remitido en el formato dispuesto para tal fin (adjunto), dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del presente memorando.

Por otro lado, a la Jefatura del Gabinete Distrital, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Soporte Funcional, a la Dirección de Talento Humano, a la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito y a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central de Peticiones - Distrito Capital, las cuales ya cuentan con un plan de mejora estructurado, les solicitamos validar, evaluar y ajustar el plan existente con el fin de lograr el impacto positivo esperado en la gestión de peticiones ciudadanas.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las dependencias de la Secretaría General que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

**CLAUDIA RUIZ MARÍN**  
**DIRECTORA DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO (E)**