



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**CARINE PENING GAVIRIA.**

Subsecretaria de Gestión Institucional

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG**

Calle 11 No. 8 - 17

Dirección Electrónica: [radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co](mailto: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 MARZO DEL 2024.**

Respetada Doctora:

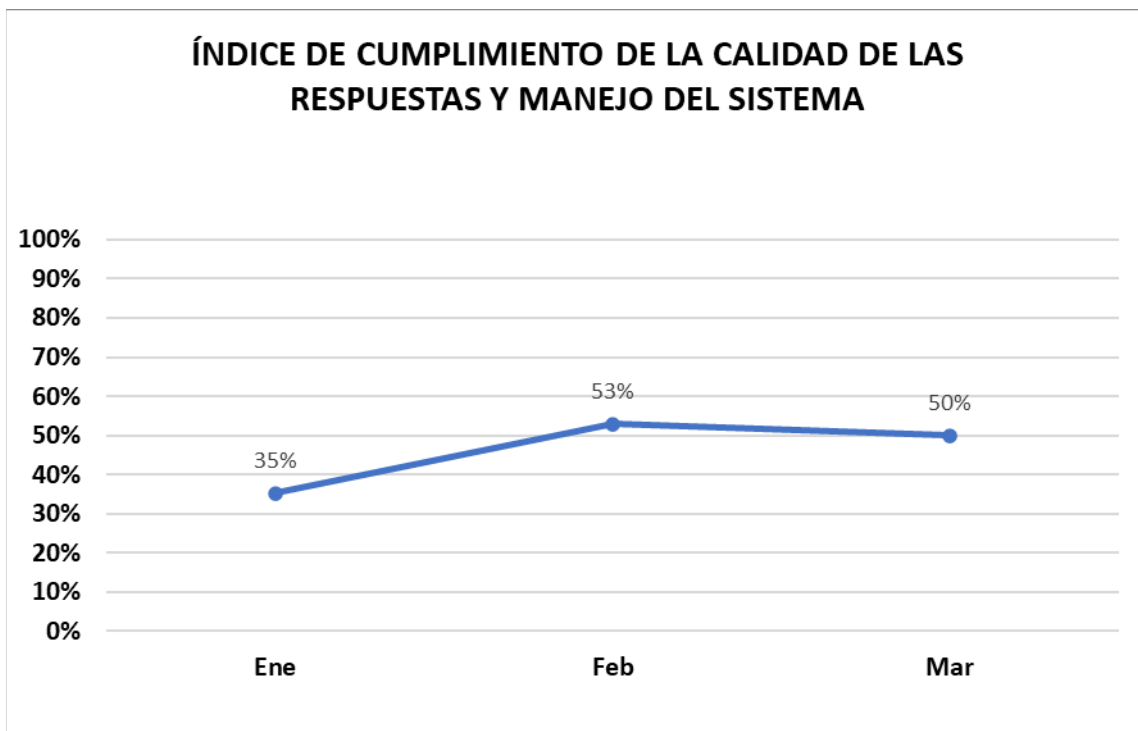
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

### **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 2024 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 34                    | 17 (50%)                   | 50%                              | 46%                                     |

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   |
|--------------------------|-------------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 1277892024               | ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO         | NO | NO | NO | NO | NO | Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que, se observa que en las respuestas a los requerimientos la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y/o dependencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015. |
| 1956282024               | OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | NO | NO | NO | NO | NO |   |
| 518742024                | DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL          | NO | NO | NO | NO | NO | Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.   |
| 1494552024<br>1331472024 | OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | NO | NO | NO | NO | NO |   |
| 1549282024               | ALCALDÍA LOCAL DE BOSA              | 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.  |
| 1080202024<br>541872024  | ALCALDÍA LOCAL DE BOSA              | SI | SI | SI | NO | NO | -Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad,   |

| No Petición | Dependencia                     | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES   |
|-------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 695132024   | ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN       | SI | SI | SI | NO | NO | puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.   |
| 338802024   | ALCALDÍA LOCAL DE SUBA          | SI | SI | SI | NO | NO | -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. |
| 597152024   | ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN       | SI | SI | SI | NO | NO | -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.   |
| 1062692024  | DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL      | 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.   |
| 327172024   | DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL      | SI | SI | SI | SI | NO | -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. |
| 874732024   | ALCALDÍA LOCAL DE BOSA          | SI | SI | SI | SI | NO | -El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano.  |
| 967602024   | ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN      | 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.               |
| 1204742024  | ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN       | SI | SI | SI | SI | NO | 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.  |
| 807842024   | ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA | SI | SI | SI | SI | NO |   |

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

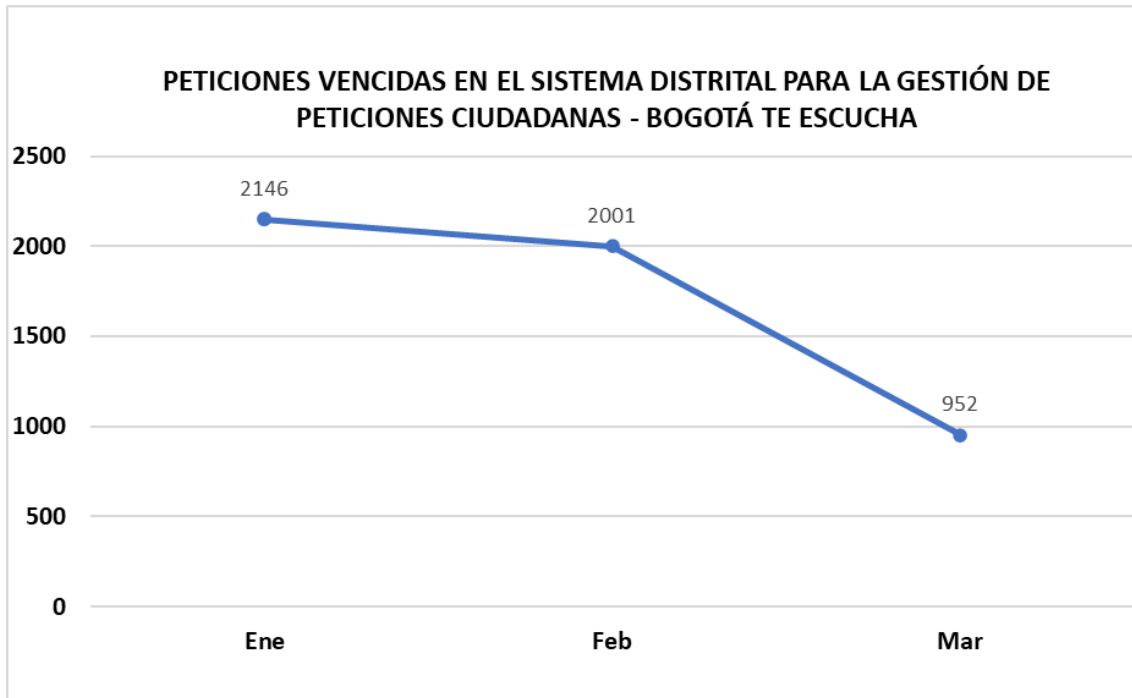
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| 952                    | 2023: 67<br>2024: 885 | Entre 1 y 63 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 decreció en **52,4%** 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 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 presenta **63** 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, (documento adjunto).

### 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 undécimo mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Secretaría Distrital de Gobierno – SDG el 7 de junio del 2023 en el cual se plantean las siguientes acciones 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 remite link de acceso que soportan el cumplimiento de la acción correctiva por medio del radicado No 20244600052661 de la Secretaría de Gobierno y radicado de la Secretaría General No 1-2024-3462. |

|  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| <p>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 términos, vencidas con respuesta extemporánea y vencidas sin respuesta)</p>   | <p>31/12/2023</p> | <p>Desde la entidad se remite link de acceso que soportan el cumplimiento de la acción correctiva por medio del radicado No 20244600052661 de la Secretaría de Gobierno y radicado de la Secretaría General No 1-2024-3462.</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 remite link de acceso que soportan el cumplimiento de la acción correctiva por medio del radicado No 20244600052661 de la Secretaría de Gobierno y radicado de la secretaria general No 1-2024-3462.</p> |
| <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>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>31/12/2023</p> | <p>Desde la entidad se remite link de acceso que soportan el cumplimiento de la acción correctiva por medio del radicado No 20244600052661 de la Secretaría de Gobierno y radicado de la Secretaría General No 1-2024-3462.</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 remite link de acceso que soportan el cumplimiento de la acción correctiva por medio del radicado No 20244600052661 de la Secretaría de Gobierno y radicado de la Secretaría General No 1-2024-3462.</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> <p>1. Mediante este desarrollo, se realizará un seguimien-</p>  | <p>31/12/2023</p> | <p>Desde la entidad se remite link de acceso que soportan el cumplimiento de la acción correctiva por medio del radicado No 20244600052661 de la Secretaría de Gobierno y radicado de la Secretaría General No 1-2024-3462.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| to detallado en tiempo real del estado de gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de Gobierno.<br>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. |  |  |
|---|--|--|

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y continúan con peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCS reiteramos nuestra solicitud de replantear las acciones en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

## CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reiteramos la importancia de cumplir con lo establecido en el decreto anteriormente mencionado, adicionalmente a esto recordarles la importancia de utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

Cordialmente,

**JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:  
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANA MEDINA MURILLO - [radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co](mailto:radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co)

Anexos Electrónicos: 1

Página número 7 de 8

Documento Electrónico: 93e237ca-06ff-419e-9667-d636d15d08cf

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



Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA