



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**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 DE 2024

Referenciado: 1-2024-13691

Respetada Doctora:

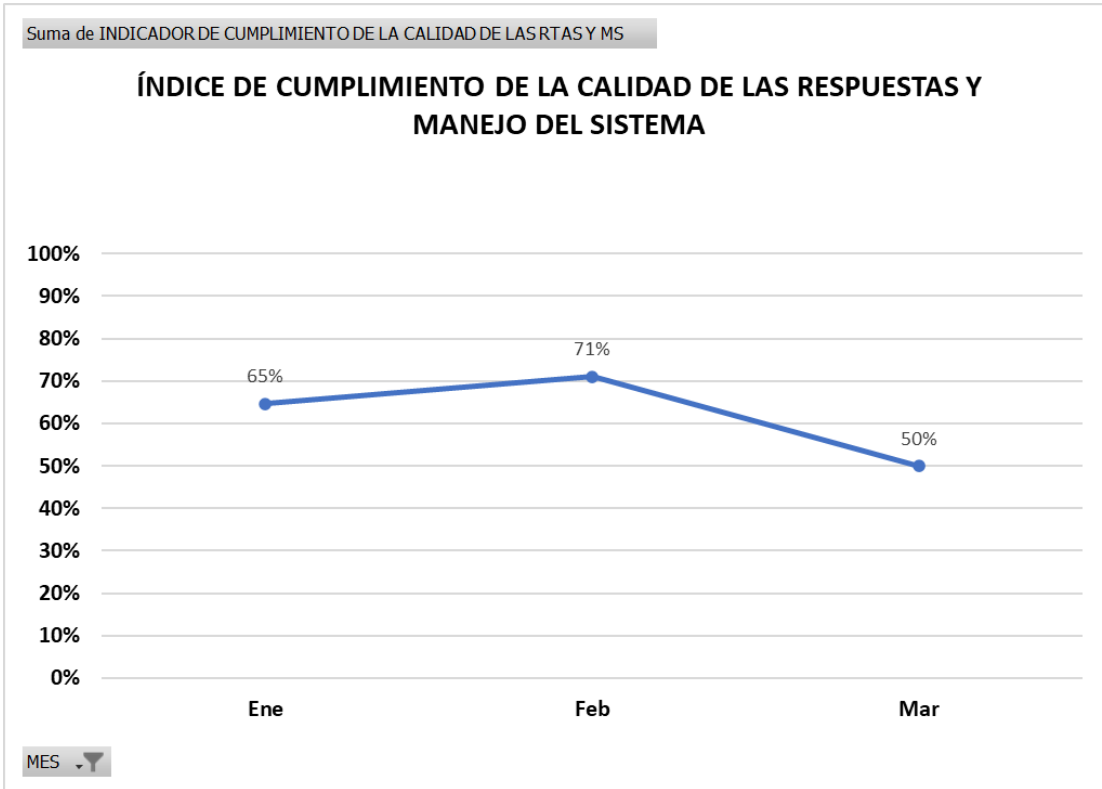
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

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	17 (50%)	50%	62%

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
1178742024	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección electrónica diferente a la notificada por la persona.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES		
660792024	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que no brindan respuesta a lo solicitado por la ciudadanía en el Sistema Bogotá Te Escucha.		
1226362024	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA								
1021902024	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que en las respuestas solicitan información adicional a la ciudadanía sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, las personas no pueden dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.		
1186082024									
1389712024									
1041012024	SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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. Los requerimientos no cumplen 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 ciudadanía cual entidad dará solución de fondo a la petición.		
984602024	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA								
784152024	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	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.		
913982024									
1272202024									
964902024	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA						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.		
1108002024									
1414042024									
1060882024	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	SI	NO		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.	
1018342024									SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA
1272012024									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
587	2024: 587	Entre 1 y 31 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 **587** 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 presenta **cero (0)** 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.

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

De acuerdo con la comunicación No. 2-2023-38880 del 15 de mayo de 2023, recibido por la Secretaría General con número de radicado 1-2023-12399, realizan envío del plan de mejoramiento con los ajustes acordados en la reunión del 11 de mayo de 2023, con las siguientes acciones:

No. Plan de Mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
1	<p>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.</p> <p>Fecha de Inicio: 19/08/2022 Fecha Final: 31/12/2023</p> <p>Tipo de acción de mejora: Preventiva</p>	<p>Reporte de alerta de derechos de petición próximos a vencer.</p>	<p>Envío de reportes semanales a partir del 04 de agosto 2022 hasta el 29 de diciembre 2023, de acuerdo a carpeta compartida por correo electrónico del 10 de abril 2024</p>
2	<p>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</p> <p>Fecha de Inicio: 19/08/2022 Fecha Final: 31/12/2023</p> <p>Tipo de acción de mejora: Preventiva</p>	<p>Mensajes automáticos enviados a los correos electrónicos desde SIGA generando la alerta</p>	<p>Envío de evidencia de correo electrónico del 19/07/2023 con pantallazos de alertas en el sistema de gestión documental de la Entidad, de acuerdo a carpeta compartida por correo electrónico del 10 de abril 2024</p>
3	<p>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</p> <p>Fecha de Inicio: 19/08/2022 Fecha Final: 31/12/2023</p> <p>Tipo de acción de mejora: Correctiva</p>	<p>Reporte ranking por la calidad</p>	<p>Envío acta de reunión con socialización de estrategia Ranking de Calidad e informes de análisis del Ranking del último trimestre del 2023, de acuerdo a carpeta compartida por correo electrónico del 10 de abril 2024.</p>
4	<p>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.</p> <p>Fecha de Inicio: 19/08/2022 Fecha Final: 31/12/2023</p> <p>Tipo de acción de mejora: Correctiva</p>	<p>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.</p>	<p>Envío de memorandos internos de la Entidad abordando Auditoría a los Procesos de, por una parte, Control de Vivienda y Veeduría a las Curadurías y, por otra parte, al de Gestión Territorial del Hábitat, abordando dentro de los Criterios de Calidad el de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de acuerdo a carpeta compartida por correo electrónico del 10 de abril 2024.</p>

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de marzo 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 **50%**. Adicionalmente, presentan **587** peticiones vencidas.

Al respecto, por medio del comunicado 1-2024-13691 del 11 de abril de 2024, presentan ajuste al plan de mejoramiento, con las siguientes acciones:

N° Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades
1	Correctiva	Socializar los resultados del ranking por calidad en el cual se analiza 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: 03/04/2024 Fecha Final: 31/12/2024	Reporte ranking por la calidad
2	Correctiva	Remitir los reportes de seguimiento de las PQRSD pendientes de respuestas resaltando las que estén próximas a vencerse para que las dependencias prioricen y resuelva las peticiones. Fecha de Inicio: 03/04/2024 Fecha Final: 31/12/2024	Reporte de alerta de derechos de petición pendientes
3	Correctiva	Fortalecer las capacidades de los servidores públicos y colaboradores de la entidad mediante capacitaciones y/o sensibilizaciones sobre los lineamientos para la gestión de los derechos de petición. Fecha de Inicio: 03/04/2024 Fecha Final: 31/12/2024	Actas de reunión, listados de asistencia y/o piezas de comunicación

En ese sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconoce el interés y el compromiso para buscar acciones de mejora que generen resultados en beneficio para la ciudadanía. Por consiguiente, realizaremos el seguimiento a las acciones a los ajustes realizados en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en el índice de calidad y oportuna respuesta de las solicitudes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

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.

Cordial saludo,

Juan Carlos Rodriguez Arana
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT - MIGUEL ÁNGEL PARDO MATEUS - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co
Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: Juan Carlos Rodriguez Arana
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR