



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 ABRIL DEL 2024.**

Respetada Doctora:

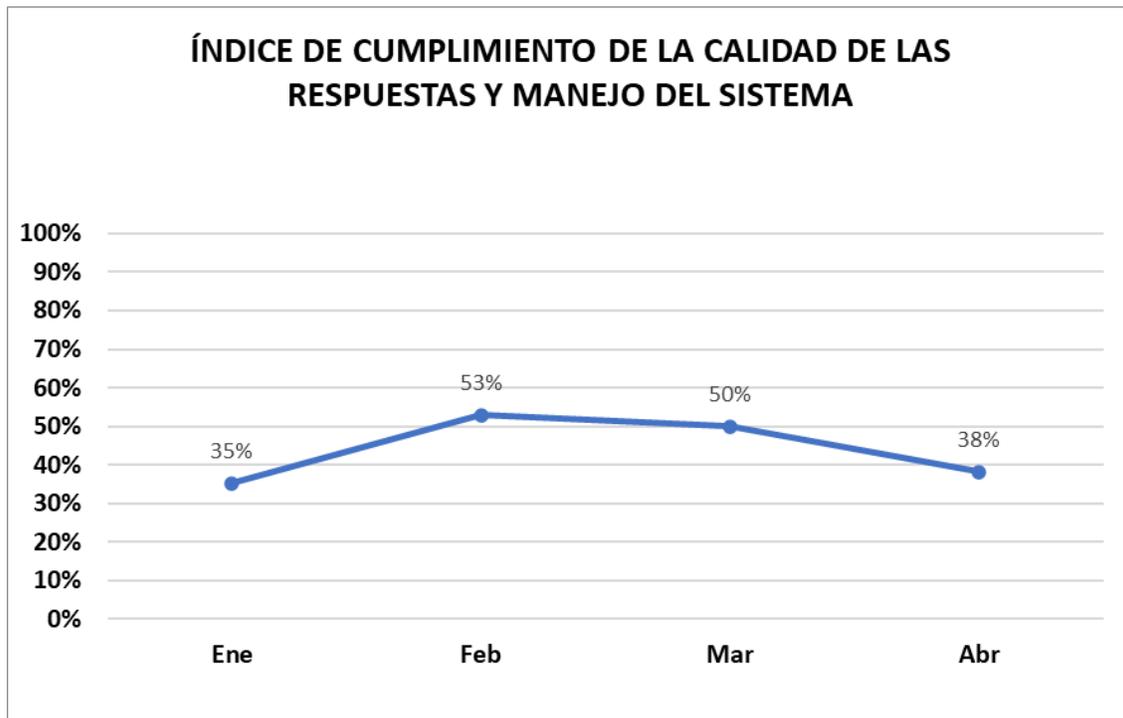
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	21 (62%)	38%	44%

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
585282024 1207862024 1608442024 1680992024 1830322024 2010212024 2124632024 2272932024 1635752024	ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con ninguno de los criterios de calidad, puesto que, los documentos de respuesta adjuntos no se pueden leer.
1549482024	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
1867492024	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1039942024	ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	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.
1569652024	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	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.
946302024	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado a otra entidad, fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
1247902024	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	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. -El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado a otra entidad, fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -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.
1166072024 1320042024 1761602024 1337922024	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	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.
1714022024	ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	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.
1717632024	ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	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

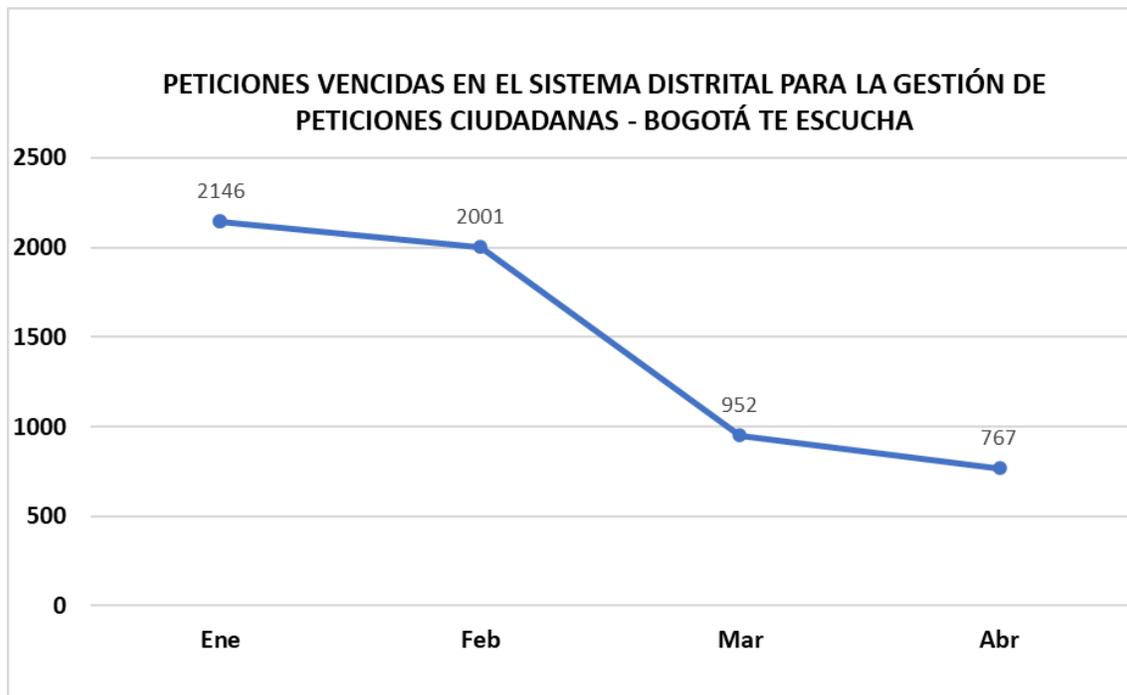
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
767	2023: 11 2024: 756	Entre 1 y 80 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 **19,4%** 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 **72** 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 decimosegundo 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. 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 ACUERDO 731 DE 2018

El acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá en su artículo 1° y en el párrafo 1° del artículo 2°, establece que el "...**Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas**. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley [1755](#) de 2015.

*Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."*

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha evidenciado que se continúa realizando traslados por medio del sistema de gestión de correspondencia y no por Bogotá te escucha, por lo tanto, comedidamente reiteramos que todo traslado de peticiones ciudadanas entre entidades distritales debe ser realizado únicamente mediante el Sistema, en cumplimiento con lo establecido en el acuerdo anteriormente mencionado.

Cordialmente,

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

Página número 7 de 8

Documento Electrónico: ba50801a-6302-4192-8eaf-1137af483e6e

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



Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANNA MEDINA MURILLO - radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: ba50801a-6302-4192-8eaf-1137af483e6e

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