



**INFORME DE EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE  
REQUERIMIENTOS EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS  
Y SOLUCIONES “BOGOTÁ TE ESCUCHA”  
(Enero a agosto de 2018)**

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto Distrital 371 de 2010.

**Bogotá, D.C., noviembre 2018**



Informe de efectividad de la gestión de PQRS en el Sistema “Bogotá te Escucha” (enero a agosto de 2018)

**Veedor Distrital**  
Jaime Torres–Melo

**Viceveedor Distrital**  
Daniel García Cañón

**Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos**  
Juan Carlos Rodríguez Arana

**Veedora Delegada para la Contratación**  
Tatiana Mendoza Lara

**Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal**  
Jasson Cruz Villamil

**Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales**  
Diego Fernando Maldonado Castellanos

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**  
Diana Enciso Upegui

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**  
Janneth Caicedo Casanova

### **Equipo de Trabajo**

Juan Carlos Valdés Rosales  
Daissy Johanna Rodríguez  
Martha Lorena Pinto  
Pilar Álzate  
Julián Camilo Solano  
Cristina Gómez  
Braulio Palacios  
Camilo Bonilla  
Juan Camilo Morón  
Juan Camilo Lozano  
Adán Gil Pérez

Daniel Patiño  
María E. Lerma  
Isabel Ávila



## Tabla de contenido

Introducción .....	4
1. Metodología de trabajo .....	4
2. Peticiones presentadas ante entidades del Distrito Capital durante los meses enero a agosto del año 2018 .....	5
3. Resultados del ejercicio .....	6
3.1 Pregunta 1: ¿Hubo respuesta al ciudadano?.....	6
3.2 Pregunta 2: ¿El caso fue cerrado? .....	6
3.3 Pregunta 3: ¿La respuesta fue de fondo o parcial?.....	6
3.4 Pregunta 4: ¿Se resolvió la petición? .....	7
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	8

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Peticiones distritales.....	5
--	---

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Resultados del ejercicio – Preguntas 1 y 2.....	6
<i>Tabla 2.</i> Resultados del ejercicio - Pregunta 4.....	7



## Introducción

La Veeduría Distrital en cumplimiento de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, ha venido realizando seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente, relacionada con la oportunidad y efectividad de la gestión que se realiza frente a la atención de las peticiones que la ciudadanía interpone ante las diferentes entidades distritales.

Con el fin de brindar elementos a las entidades para mejorar la gestión e implementar acciones preventivas frente a la atención de los requerimientos ciudadanos con calidad y oportunidad y tener mayor incidencia en la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio a la ciudadanía, se analizó una muestra de peticiones ciudadanas registradas en el SDQS de enero a agosto de 2018, extrayendo información sobre los tiempos y la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos. Este reporte da cuenta del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así como de la aplicación estricta a los términos de atención del derecho fundamental de petición, establecidos en la Ley 1755 de 2015.

### 1. Metodología de trabajo

Con el fin de verificar si a los ciudadanos peticionarios se les respondió oportuna y satisfactoriamente y se resolvió la causa de la solicitud, se estableció una base de 217.300 peticiones reportadas en el SDQS para el periodo de enero a agosto de 2018, las cuales también se encuentran registradas en el Tablero de Control Ciudadano, sobre la cual se extrajo una muestra mediante un muestreo aleatorio simple, obteniendo como resultado un total de 1.085 requerimientos, respetando la relación de distribución porcentual de peticiones por sector y sobre estos se identificó, si hubo respuesta al ciudadano y si las peticiones fueron cerradas.

Este ejercicio permite hacer seguimiento a los resultados obtenidos por los ciudadanos en la interacción con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá Te Escucha), y verificar la efectividad de las respuestas entregadas por las entidades a través de esta herramienta.

Después de definida la muestra objeto de evaluación, se buscó responder las siguientes cuatro preguntas:

1. ¿Hubo respuesta al ciudadano?
2. ¿El caso fue cerrado?
3. ¿La respuesta fue de fondo o parcial?
4. ¿Se resolvió el problema que generó el requerimiento?

A estos registros se les extrajo la información registrada en el SQDS, respecto a la *fecha de cierre* y la *respuesta final*; para dar respuesta a las preguntas 1 y 2.



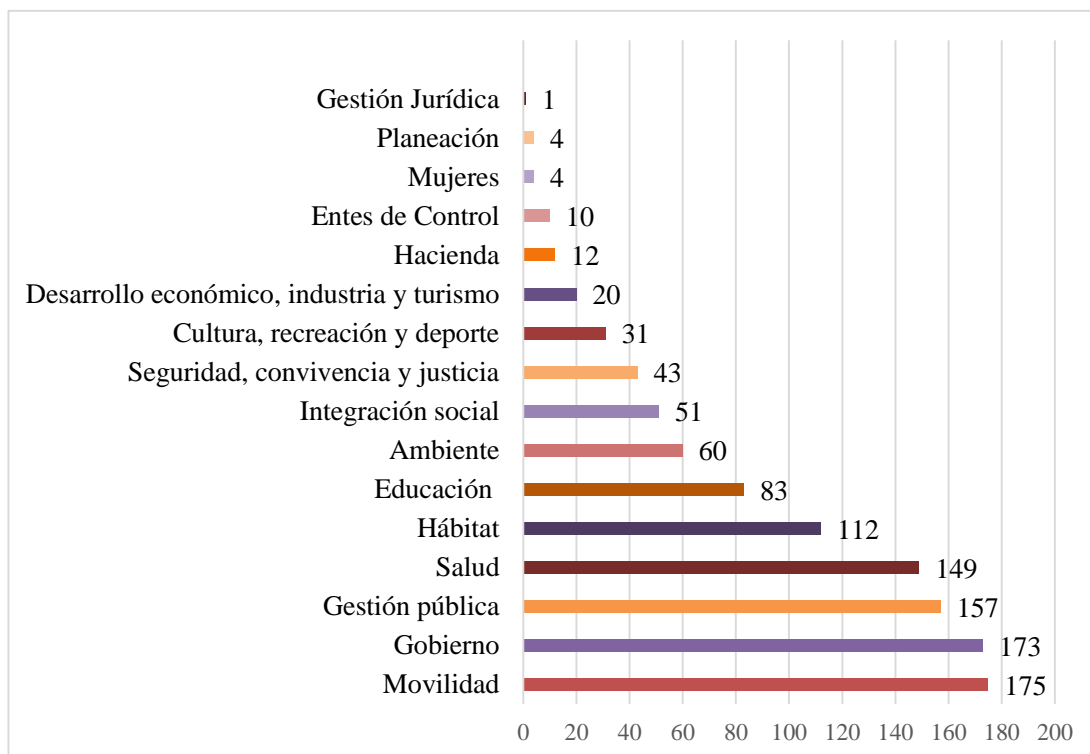
Con esta información, se realizó una validación de la petición reportada por el ciudadano contra la respuesta final ofrecida por la entidad responsable. En muchos casos hubo necesidad de remitirse a los documentos anexos a cada petición para ampliar, detallar y completar la información para realizar su respectiva valoración: específicamente en lo relacionado a la pregunta 3.

Una vez finalizada esta fase del ejercicio, se tomó una muestra aleatoria del 10% del conjunto de registros examinados, con la misma relación de distribución de peticiones por sector, para contactar directamente al ciudadano con el propósito de establecer la efectividad de la respuesta obtenida.

## 2. Peticiones presentadas ante entidades del Distrito Capital durante los meses de enero a agosto de 2018

Tal como se presenta en la figura 1, se encontró que los sectores más representativos son Movilidad con 175 peticiones (16%), Gobierno con un total de 173 peticiones (16%), seguido por Gestión Pública con 157 peticiones (14%), Salud con 149 peticiones (14%) y Hábitat con 112 peticiones (10%), los cuales suman el 70% de la muestra, los sectores restantes suman el 30%.

Figura 1. Peticiones distritales de la muestra distribuidas por sector



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información reportada en el SDQS.



### 3. Resultados del ejercicio

Una vez realizado el análisis de la información reportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para los meses de enero a agosto de 2018, frente al 10% (1.085) de la muestra aleatoria del total de peticiones ingresadas al sistema, se evidenciaron los siguientes resultados:

*Tabla 1. Resultados del ejercicio – Preguntas 1 y 2*

	<i>Pregunta 1: ¿Hubo respuesta al ciudadano?</i>	<i>Pregunta 2: ¿El caso fue cerrado?</i>
Si	995	1.004
No	77	68
N/A	13	13

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información reportada por el SDQS

#### 3.1 Pregunta 1: ¿Hubo respuesta al ciudadano?

De acuerdo con la muestra tomada, se identificó que en el 92% (995) de los casos se dio respuesta parcial o de fondo al ciudadano, tal como se aprecia en tabla 1 y en un 7% (77) no hay respuesta, por tanto, los ciudadanos no tuvieron resolución a las peticiones planteadas.

Respecto al año anterior el porcentaje de peticiones a las que se respondió incrementó en 22% y las cerradas sin respuesta al ciudadano, redujo en un 23%, es decir que las entidades han mejorado el cierre efectivo de las peticiones en el sistema SDQS, no obstante, el porcentaje de los requerimientos sin respuesta aún es alto.

#### 3.2 Pregunta 2: ¿El caso fue cerrado?

El 93% (1.004) de las peticiones fueron cerradas de forma definitiva, según la información reportada por las entidades al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), 5% menos del resultado de la vigencia anterior.

Esta situación podría indicar que la gestión de las entidades es efectiva; sin embargo, las entidades aún están dejando de cerrar debidamente las peticiones en el sistema SDQS, muestra de ello que se pasó de un 1% de peticiones sin cerrar en el sistema a un 6%.

#### 3.3 Pregunta 3: ¿La respuesta fue de fondo o parcial?

Una vez obtenido el total de las respuestas por parte de los ciudadanos, se determinó que el 28% (306), no eran respuestas de fondo debido a las siguientes circunstancias:



- *Peticiones solucionadas por traslado*; aunque se tratara de un traslado interno, a otras dependencias de la entidad, fueron cerradas sin entregar una respuesta definitiva al ciudadano.
- En algunas situaciones, las peticiones fueron cerradas por vencimiento de términos y calificadas como: *Solucionado por respuesta definitiva*.
- En otros casos, se dieron respuestas parciales, se informó que se está tramitando la solicitud o que la solicitud no corresponde a un derecho de petición y que por tanto no se gestionará.

En conclusión, de las 995 (92%) peticiones que fueron atendidas con respuesta según los resultados obtenidos en la pregunta 1 y validados en el SDQS, al verificar las respuestas se evidenció que 766 (77%) se resolvieron de forma definitiva, es decir, 229 (23%) de las peticiones cerradas no tuvieron una respuesta de fondo, lo que evidencia un aumento considerable con respecto al primer tamizaje de la muestra.

### 3.4 Pregunta 4: ¿Se resolvió la petición?

Aplicando un muestreo aleatorio del 10%, se extrajeron 109 registros a los cuales se les realizó una búsqueda para resolver la última pregunta.

Tabla 2. Resultados del ejercicio - Pregunta 4.

	Pregunta 4: ¿Se resolvió el requerimiento?	Porcentajes
No	26	24%
Si	51	47%
No responde	32	29%

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información reportada por el SDQS

Como se aprecia en la tabla 2, el 47% de las personas a las que se les realizó un contacto directo, manifiestan que les fue resuelto su requerimiento y el 24% no, lo anterior, debido a que no se solucionó la situación descrita o no se contestó lo que se preguntaba, así mismo el 29% de los ciudadanos con los que se intentó contactarse no respondieron.

La comparación de esta pregunta respecto al año anterior evidencia una mejora de 4% en los ciudadanos a los que no se respondió de fondo, es decir, que en este porcentaje se redujo el número de ciudadanos a los que no les resolvieron el requerimiento de acuerdo con el análisis realizado en 2017.



#### 4. Conclusiones y Recomendaciones

- Se evidencian esfuerzos desde la Administración Distrital por atender con respuesta efectiva las peticiones ciudadanas, como mecanismo para garantizar el acceso a sus derechos, no obstante, aún sigue siendo alto y va en incremento el número de requerimientos que se cierran en el sistema “*Bogotá te Escucha*” sin una respuesta de fondo. Se recomienda mejorar la calidad de las respuestas en condiciones de oportunidad, claridad, pertinencia y confiabilidad necesarias.
- Se presentan inconsistencias al realizar el seguimiento de las peticiones con la información registrada en el SDQS, en particular sobre las peticiones sin cierre, ya que ello no refleja la gestión realizada por parte de las entidades, en especial cuando la petición es trasladada entre entidades o internamente en la Entidad, y no se evidencia posterior información en el sistema.
- Las peticiones no sólo deben tramitarse en los tiempos definidos en la Ley, sino que adicionalmente debe garantizarse la efectividad de la respuesta pues en los casos en que la respuesta es parcial no se aprecia al final, el resultado de fondo de la respuesta otorgada al peticionario. Es necesario realizar seguimiento a las peticiones que no tienen respuesta de fondo (cerradas por aclaración, ampliación de información o por traslados bien sean internos en la entidad competente o por traslado a otras entidades).
- Teniendo en cuenta que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, “Bogotá Te Escucha”, es una herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones con respecto a los portafolios que ofrecen las diferentes entidades y organismos distritales, y obtener información cuantitativa de las mismas a través de los diferentes canales de interacción, se sugiere que por parte de algunas entidades del Distrito se revisen los casos particulares que se están presentado y en los que se está informando al peticionario que el SDQS no es el medio idóneo para radicar solicitudes, pues ello desfigura el objetivo principal y la importancia de este sistema en todas las entidades distritales.
- Las entidades distritales deben fortalecer el recurso humano, físico y tecnológico que aseguren el cumplimiento en la atención de las PQRS y actuaciones administrativas que se realicen. Se deben fortalecer las competencias de los servidores, sobre todo teniendo en cuenta la alta rotación que se ha presentado en los últimos meses y evaluar periódicamente la gestión y el resultado de las quejas tramitadas.





Informe de efectividad de la gestión de PQRS en el Sistema “Bogotá te Escucha” (enero a agosto de 2018)

- La Secretaria General debe revisar y definir políticas sobre el procedimiento de traslado entre entidades para que las peticiones no se registren como casos cerrados y se pierda su trazabilidad.
- Es preciso que el análisis de las PQRS del Distrito se convierta en un insumo para la toma de decisiones por parte de los directivos de las entidades, que se traduzca en el reconocimiento de la importancia del servicio a la ciudadanía y el acercamiento del ciudadano a las entidades del distrito.

FIN