



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE LA EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE  
REQUERIMIENTOS EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS  
Y SOLUCIONES (SDQS)  
(Vigencia 2017)**

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., abril 2018**



## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Metodología de trabajo .....	3
2. Peticiones presentadas ante entidades del Distrito Capital durante el año 2017 .....	4
2.1 Peticiones según su estado en SDQS .....	5
3. Resultados del ejercicio .....	5
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.....	7

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Peticiones distritales.....	4
--	---

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Resultados del ejercicio – Preguntas 1 y 2.....	5
<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, el Acuerdo 24 de 1993 y las demás normas concordantes, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en el 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. Así mismo, tiene como propósito orientar la gestión de la Administración Distrital hacia el mejoramiento continuo del servicio a la ciudadanía, como razón de ser de la gestión pública y ejercer el control preventivo con conciencia crítica, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales y así lograr prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Por ello y con el fin de brindar elementos a las entidades para mejorar la gestión, implementar acciones preventivas frente a las situaciones generadoras de corrupción y tener mayor incidencia en la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio a la ciudadanía, se analiza sobre la vigencia de 2017, una muestra de peticiones ciudadanas registradas en el SDQS, extrayendo información sobre la oportunidad y la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos, para generar este reporte que da cuenta no sólo del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, sino de la aplicación estricta a los términos de atención del derecho fundamental de petición.

### 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 un consolidado de 299.037 peticiones reportadas en el SDQS para el periodo de enero a diciembre de 2017, sobre el cual se extrajo una muestra aproximada del 5% de ellos mediante un muestreo aleatorio simple, respetando la relación de distribución porcentual de peticiones por sector, obteniendo como resultado un total de 1.488 registros sobre los que se identificó, si tuvieron respuesta al ciudadano y si las peticiones fueron cerradas.

Este ejercicio permite hacer seguimiento a los resultados concretos obtenidos por los ciudadanos en la interacción con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), 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.

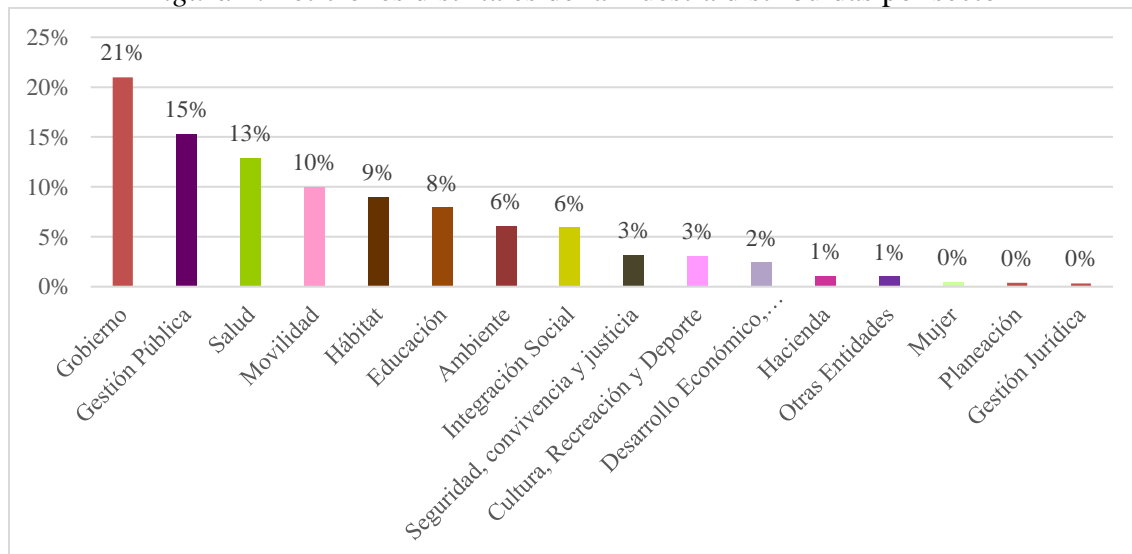
Con esta información, se realizó una validación de la petición reportada por el ciudadano contra la respuesta final ofrecida por la entidad responsable. En muchos casos hubo necesidad de remitirse a los documentos anexos a cada petición para ampliar, detallar y completar la información para realizar 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 el año 2017

Tal como se presenta en la figura 1, se encontró que los sectores más representativos son Gobierno con un total de 312 peticiones, seguido por Gestión Pública con 227, Salud con 192 y Movilidad con 149, los cuales suman el 59% de la muestra.

Figura 1. Peticiones distritales de la muestra distribuidas por sector

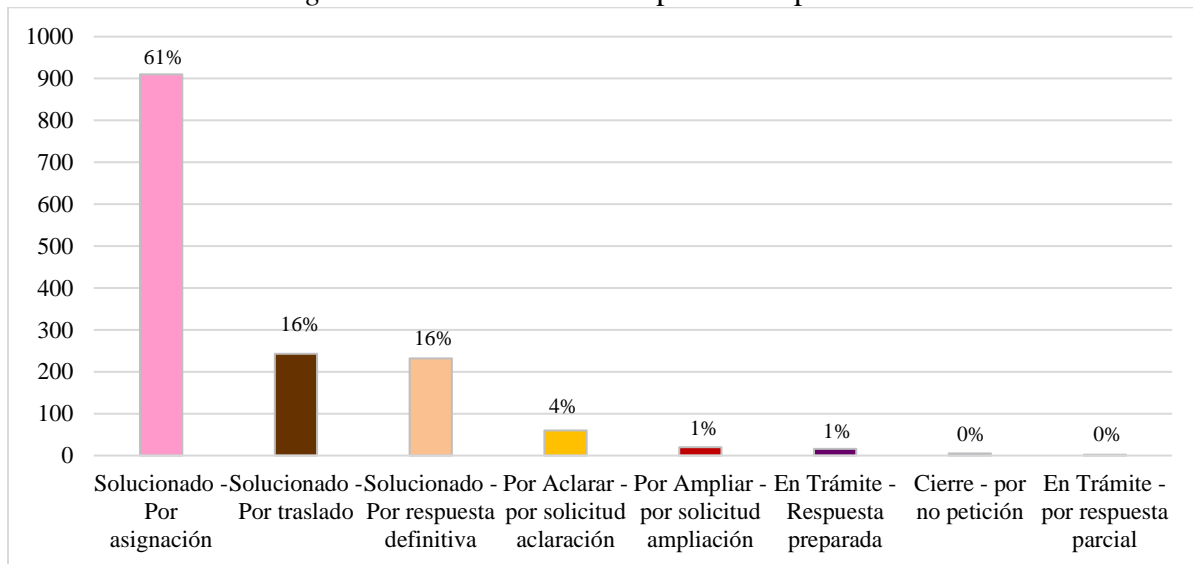


Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital con base en la información reportada en el SDQS.

## 2.1 Peticiones según su estado en SDQS

Como se aprecia en la figura 2, en la distribución de peticiones según su estado en el SDQS se verificó que en su mayoría (99%) se encontraban cerrados y resueltos desde el punto de vista de la entidad. Estos casos incluyen los estados: *Solucionado por asignación, Solucionado por respuesta definitiva, Cerrado por respuesta con Cerrado por respuesta consolidada, (La respuesta consolidada hace referencia a la respuesta definitiva, que fue trasladada a varias entidades), Solucionado por respuesta definitiva, y Cerrado por Solicitud de aclaración o ampliación.*

Figura 2. Distribución de las peticiones por estado.



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 la vigencia 2017, frente a la muestra aleatoria del 5% (1.488) del total de peticiones ingresadas al sistema, se evidenciaron los siguientes resultados:

Tabla 1. Resultados del ejercicio – Preguntas 1 y 2

	Pregunta 1: ¿Hubo respuesta al ciudadano?	Pregunta 2: ¿El caso fue cerrado?
Si	1.045	1.459
No	443	29

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 70% (1.045) de los casos se respondió al ciudadano y se informó la solución, tal como se aprecia en tabla 1.

Si bien en muy pocos casos no hay respuesta al ciudadano, como se evidencia en este informe, dichas respuestas no resolvieron las peticiones planteadas en un 30% (443).

Respecto al año anterior el porcentaje de peticiones cerradas sin respuesta al ciudadano, aumentó en un 27%, es decir que las entidades no están cerrando efectivamente las peticiones en el sistema SDQS.

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

El 98% (1.459) de las peticiones fueron cerradas y solucionadas de forma definitiva, según la información reportada por las entidades al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Esta situación podría indicar que la gestión de las entidades es efectiva; sin embargo, las entidades no están cerrando debidamente las peticiones en el sistema SDQS, dado que en la pregunta anterior se evidencia una diferencia porcentual del 27% entre las peticiones cerradas definitivamente y las cerradas sin respuesta al ciudadano.

### 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 26% (389), no eran respuestas de fondo debido a las siguientes circunstancias:

- *Peticiones solucionadas por traslado*; aunque se tratara de un traslado interno (generalmente al área jurídica) 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 conclusión, de las 1.045 (70%) 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 1.099 (74%) se resolvieron de forma definitiva, es decir aumentaron en 54 peticiones con respecto al primer tamizaje de la muestra.

Así mismo, se evidencian mejoras en la vigencia 2017 en cuanto al cierre de las respuestas que no eran de fondo, ya que presenta una disminución del 12% con respecto a la vigencia 2016, (pasó del 38% en 2016 al 26% para la vigencia 2017).

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

Aplicando un muestreo aleatorio del 10%, se extrajeron 149 registros a los cuales se les realizó una búsqueda para resolver la última pregunta.

*Tabla 2. Resultados del ejercicio - Pregunta 4.*

	<i>Pregunta 4: ¿Se resolvió el requerimiento?</i>	<i>Percentajes</i>
No	42	28%
Si	107	72%

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

Como se aprecia en la tabla 2, el 72% de las personas a las que se les realizó un contacto directo, manifiestan que les fue resuelto su requerimiento y el 28% no, lo anterior, debido a que no se solucionó la situación descrita o no se contestó lo que se preguntaba.

La comparación de esta pregunta respecto al año anterior evidencia una mejora de 22%, es decir, que en este porcentaje se incrementaron las respuestas de fondo a los ciudadanos de acuerdo con el análisis realizado en 2016.

## 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, contribuyendo a mejorar la confianza de los bogotanos en la gestión de las entidades distritales. 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).

- 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 y evaluar periódicamente la gestión y el resultado de las quejas tramitadas.
- 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.
- Las entidades deben establecer controles preventivos que permitan el seguimiento al trámite de peticiones cuando estas se remiten para trámite a otra entidad.
- 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