



INSTRUCCIONES HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN

ITEM		INSTRUCCIÓN
SDQS - ORFEO		Se debe registrar inicialmente las peticiones que hayan tenido observaciones en el Informe consolidado de calidad, enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de hacer evaluar la calidad de la respuesta a los derechos de petición por dependencia. Tomar al azar cuatro (4) respuestas por dependencia para hacer la evaluación de las respuestas a los derechos de Petición gestionados, es preciso mencionar que se debe tener en cuenta los Informes de Calidad y Oportunidad emitidos por parte de la Dirección de Calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
Periodicidad del seguimiento		Trimestral
SDQS - ORFEO		Debe diligenciar el número de SDQS y su respectivo Orfeo de entrada
Listado de Dependencias de la Entidad		Se enlista el número de dependencias existentes en la Entidad.
Marcar los rangos de 0 a 1		Se marca en cada ítem enlistado por las categorías, del cual se agrega 1 = Cumple 0 = No Cumple
Sumatoria		Es la suma de los rangos por el total de los SDQS-radicados de la Entidad
% Incidencia		Es el cálculo en porcentaje del resultado de los rangos sobre el total de los SDQS-radicados revisados para la dependencia =SUMATORIA/(CONTAR(NÚMERO DESDQSREVISADOS))%
Frecuencia		Luego del resultado de porcentaje de incidencia, se debe seleccionar de acuerdo al rango obtenido la categoría analizada a partir de la siguiente matriz:
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COMUNICACIÓN
Cm1	Incongruencia en la mención de números en cifras y letras	Se debe verificar que el número en cifras y letras concuerden y se mencione también las unidades de medida (ejemplo: más de seis (6.000)), error en mención de unidades de medida
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CONTENIDO
Cn1	Fallas en la digitación de datos técnicos (nomenclatura, código RUPI, CHIP)	Se debe validar que los datos suministrados de consulta coincidan con los datos consultados y digitados por la entidad, si el ciudadano(a) pregunta por un predio es específico debe coincidir esta información.
Cn2	Fallas en la claridad de los recursos gráficos (baja nitidez de cartografía, ilegibilidad de la información, indeterminación de la ubicación en los registros fotográficos)	Baja nitidez de cartografía, ilegibilidad de la información, indeterminación de la ubicación en los registros fotográficos.
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PROCEDIMIENTO
Pr1	Ausencia de inclusión de antecedentes (números de oficios del documento de solicitud, o radicado interno Dadep)	Se debe validar que la comunicación registre el número de oficio del documento de solicitud de la Entidad Remitente (en caso de ser traslados de competencia), los números de SDSD y el radicado de Dadep.
Pr2	Ausencia de firma de signatario(s) en Datos de producción	Validar que la comunicación este debidamente firmada por quien emite la comunicación
Pr3	Error en la determinación del destinatario	La respuesta al peticionario no se envía directamente al remitente, sino a una Entidad a la que debería ir como destinatario en copia cuando es Entidad Distrital
Pr4	Error en la inclusión de documentos anexos	Ausencia de texto o ubicación del mismo en destinatarios incorrectos; indicación del número de folios.
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	COHERENCIA Relación entre la respuesta emitida por la Entidad y la petición ciudadana
Coh1	La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana. Aunque la petición va dirigida al ciudadano que realizó la solicitud, no existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana.	Aunque la petición va dirigida al ciudadano que realizó la solicitud, no existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana.
Coh2	Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva	Aunque la petición va dirigida al ciudadano que realizó la solicitud, no existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición.
Coh3	Se requería emitir respuesta parcial y no cierre por respuesta definitiva	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, como lo señala el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de respuesta parcial
Coh4	Se requería utilizar el evento "Solicitar aclaración" y no respuesta definitiva	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá te escucha dispone el evento "Solicitar aclaración".
Coh5	Dirección Incorrecta	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CLARIDAD Respuesta emitida por la Entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
Cla1	Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área y/o dependencia	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma." Se observa que en la respuesta al requerimiento 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.
Cla2	Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano	No cumple el criterio de claridad toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma." Se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad no atiende directamente a lo solicitado por el ciudadano de manera completa, clara y específica
Cla3	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	Cuando la petición no es competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado a la entidad nacional o privada, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación mediante un oficio y además adjuntar la comunicación enviada a la entidad que dará la solución.
Cla4	No utiliza un lenguaje claro para argumentar la respuesta	En la respuesta emitida se evidencia un lenguaje que no es comprensible y útil para el peticionario (incluye niñas, niños y adolescentes). Ejemplos: Uso de tecnicismos, siglas sin significado, extranjerismos y abreviaturas
Cla5	La entidad niega la respuesta a niño, niña o adolescente	No cumple ningún criterio de calidad dado que el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establece que en ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición está incompleta o carezca de una solicitud en el asunto.
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CALIDEZ Atributo como el trato digno, amable y respetuoso que se brinde al peticionario con la respuesta a su petición.

CI1	No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano	No utilizan ningún saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, ajustadas al presente canal; para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de calidez
CI2	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	El oficio de respuesta va dirigido con nombre distinto al registrado por el peticionario. Nota: Este ítem no aplica para errores ortográficos.
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDAD Hace relación que a la respuesta emitida por la Entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud
Op1	Responden fuera de los términos legales	Salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Los términos para resolver las distintas modalidades son: •Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. •Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. •Consultas: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Op2	Solicitan respuesta parcial fuera de los términos legales	Como se menciona en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Op3	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Cuando la entidad constate que la petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar alguna gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo: la entidad debe realizar esa solicitud dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación como se indica en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
Op4	No cumple con la obligación legal de dar traslado por competencia	No cumple con ningún criterio de calidad de conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Si la entidad a quien va dirigida la petición no es la competente, deberá informar al peticionario dentro de los 5 días siguientes a la recepción que su solicitud será resuelta por otra entidad como lo indica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015
Op5	Realizan y/o Informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Como lo indica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Si la entidad a quien va dirigida la petición no es la competente, deberá informar al peticionario dentro de los 5 días siguientes a la recepción que su solicitud será resuelta por otra entidad como lo indica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	MANEJO DEL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma
MaS1	No anexan la petición ciudadana y/o soporte del canal de recepción (presencial, Email, redes sociales, Buzón	No cumple ningún criterio de calidad, debido a que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establece que la entidad que realice el registro en el sistema deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales cuenten con la evidencia de la solicitud textual y sus anexos, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción. Lo anterior en aras de conocer de manera completa la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.
MaS2	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta	Si se realiza cierre definitivo sin anexar la respuesta, se evidencia que no cumple con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, por tanto, antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se debe realizar la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el aplicativo.
MaS3	Anexan archivo de petición presentada que no se puede leer	Si el documento adjunto de la petición o la respuesta no se puede leer, se considera que no cumple con ninguno de los criterios de calidad, ya que el ciudadano no tendrá una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el aplicativo.
MaS4	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple con ningún criterio de calidad puesto que adjuntan una respuesta en donde no se evidencia relación con lo solicitado por el peticionario ni va dirigido a quien realiza la solicitud. El peticionario no recibe respuesta a la petición.
MaS5	No corresponde a una petición ciudadana	Si se evidencia que la solicitud no es una petición ciudadana, se considera en la evaluación que no cumple con ninguno de los criterios de calidad, ya que estas no se deben registrar en el aplicativo de Gestión de Peticiones Ciudadanas, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. "Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: 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". Incluye: Comunicaciones entre entidades, Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente, Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, Ofertas para la prestación de servicios, Peticiones relativas a temas de contratación
MaS6	Pruebas del sistema	Si se encuentra que la petición a evaluar es una prueba realizada por la entidad, se considera que no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que estas pruebas deben ser llevadas a cabo en el ambiente de pre-producción (pruebas), como se indica en las sesiones de integración de los sistemas de gestión documental y/o propio con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha
MaS7	La respuesta se emite por un canal que no permite identificar la notificación al ciudadano	No cumple con ningún criterio de calidad, dado que la petición ingresa por un canal y se le da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no es idóneo para que el peticionario o peticionaria reciba la respuesta.
MaS8	Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano	No cumple con el criterio de manejo del sistema, toda vez que se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos de ciudadano peticionario.
MaS9	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente	Se registra la respuesta en el aplicativo de manera extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida
MaS10	La fecha de radicado de respuesta es inferior a la fecha de Ingreso de la petición	Falla en el manejo del Sistema, puesto a que la fecha de radicado de respuesta es inferior a la fecha de ingreso de la petición, toda vez que no se trate de una petición reiterativa y ya se le haya dado respuesta con anterioridad
MaS11	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente	Se considera que la respuesta emitida no cumple con el manejo del Sistema, cuando la petición no es competencia de la entidad que recibe la petición, se debe realizar el traslado mediante el aplicativo, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.
MaS12	Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva	Si la entidad que recibe la petición no es la competente de dar respuesta a la petición ciudadana, se debe utilizar el evento "trasladar" y no dar cierre con respuesta definitiva.
MaS13	Se requería utilizar el evento Cierre por no competencia y no respuesta definitiva	No cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber utilizado el evento cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.
MaS14	Siendo una denuncia por posible acto de corrupción, no se clasifica como tal en el Sistema Bogotá te escucha	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, si la petición corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, el área que recibe la petición debe tipificar adecuadamente ("Denuncia por actos de corrupción") para que la solicitud sea dirigida a la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien hace sus veces; de lo contrario, estaría incumpliendo con lo establecido en la Directiva Conjunta 001 de 2021
MaS15	No corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y no fue clasificada adecuadamente	No cumple con el manejo del sistema, en razón a que la Directiva Conjunta 001 de 2021 estableció que en los casos en que la petición no corresponda a una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, esta será clasificada adecuadamente según corresponda y será trasladada directamente al área y/o entidad competente para su trámite y gestión.

MaS16	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que cuando se presente ante la entidad una petición anónima y se desconozcan los datos de identificación, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. Es importante que el soporte de la remisión o publicación del aviso en la página web o cartelera de la entidad sea cargado en Bogotá te escucha.
MaS17	Se carga la respuesta incompleta	No cumple con el manejo del sistema, puesto que el archivo de respuesta al peticionario no está completo y/o no tiene cargados todos los anexos en el sistema, impidiendo esto la comprensión de la misma.
MaS18	Petición con información sensible y reservada	No cumple con ningún criterio de calidad en razón a que la petición contiene información de carácter sensible o reservado, por lo que NO se debe crear en el sistema, de conformidad con el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
MaS19	Se requería utilizar el evento solicitar cierre por desistimiento expreso y no respuesta definitiva	No cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber utilizado el evento cierre por desistimiento expreso y no cierre definitivo.

Calificación	Cumplimiento
1	Si cumple
0	No cumple

Rangos de selección de frecuencia acumulada sobre el universo de productos objeto de evaluación

Rango	Frecuencia
0%	Ninguna
≤ 30%	Baja
> 30% y ≤ 65%	Media
> 65% y ≤ 99%	Alta
100%	Absoluta