



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

YENNYFERT JOHANA MARTÍNEZ ARANDA

Directora Oficina de Atención al Ciudadano

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP

Carrera 30 # 25 – 90 piso 13

Dirección Electrónica: servicioalciudadanoGEL@sdp.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 FEBRERO DEL 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

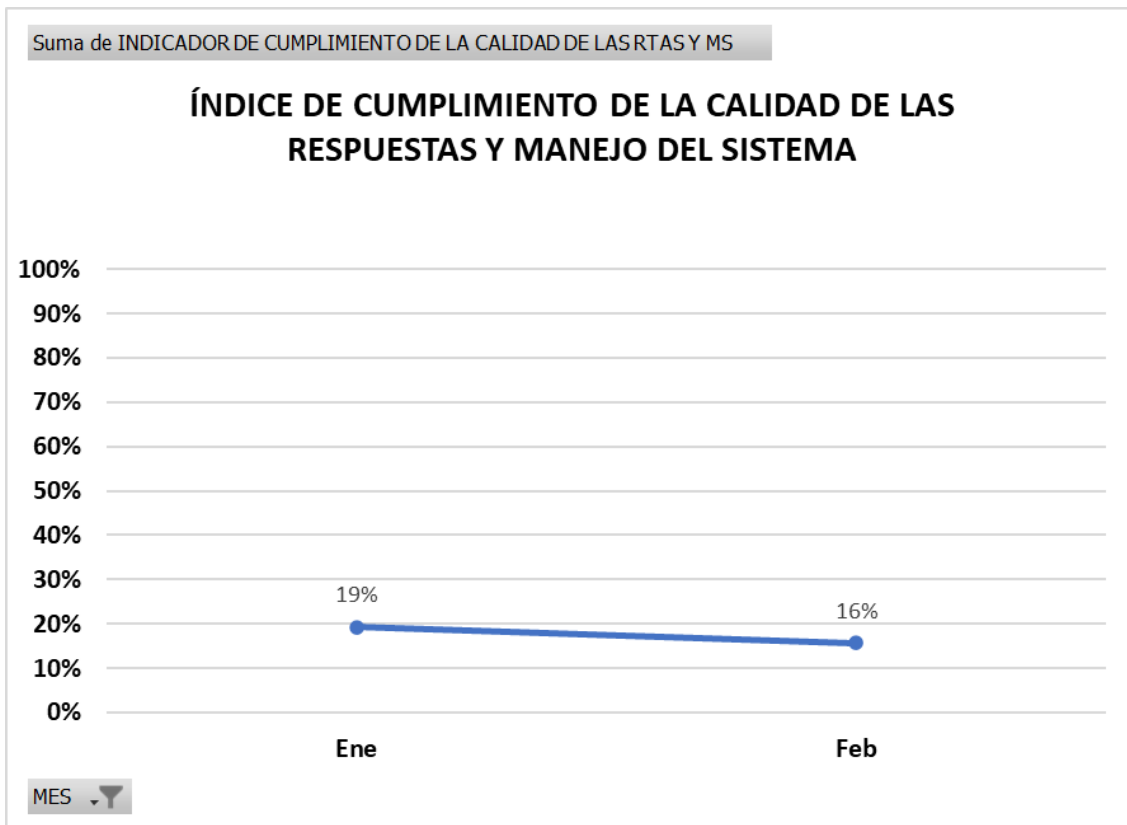
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de plan de mejora.

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 2023
32	27(84%)	16%	17%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
18	14	18	14	18	14	9	23	5	27
56%	44%	56%	44%	56%	44%	28%	72%	16%	84%

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
4382022022 4404152022 4409632022	CONSULTA	SI	SI	SI	SI	NO	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 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.
336082023	Atencion Dirección Servicio al Ciudadano						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 esta.
294212023 438512023 542972023 537792023 553852023 388882023 572172023 439572023 215252023	Atencion Dirección Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	NO	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. 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.
4704592022 4697132022 4672552022 4514712022 4739342022 4756872022 4739022022 4687692022 4509602022 4636272022 4710532022 4686232022	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	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
94662023	SS. Información y Estudios Estratégicos. IMG.	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, puesto que la entidad no realiza el traslado a la entidad competente, incumpliendo esto con lo establecido en el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
464522023	Atencion Dirección Servicio al Ciudadano						

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

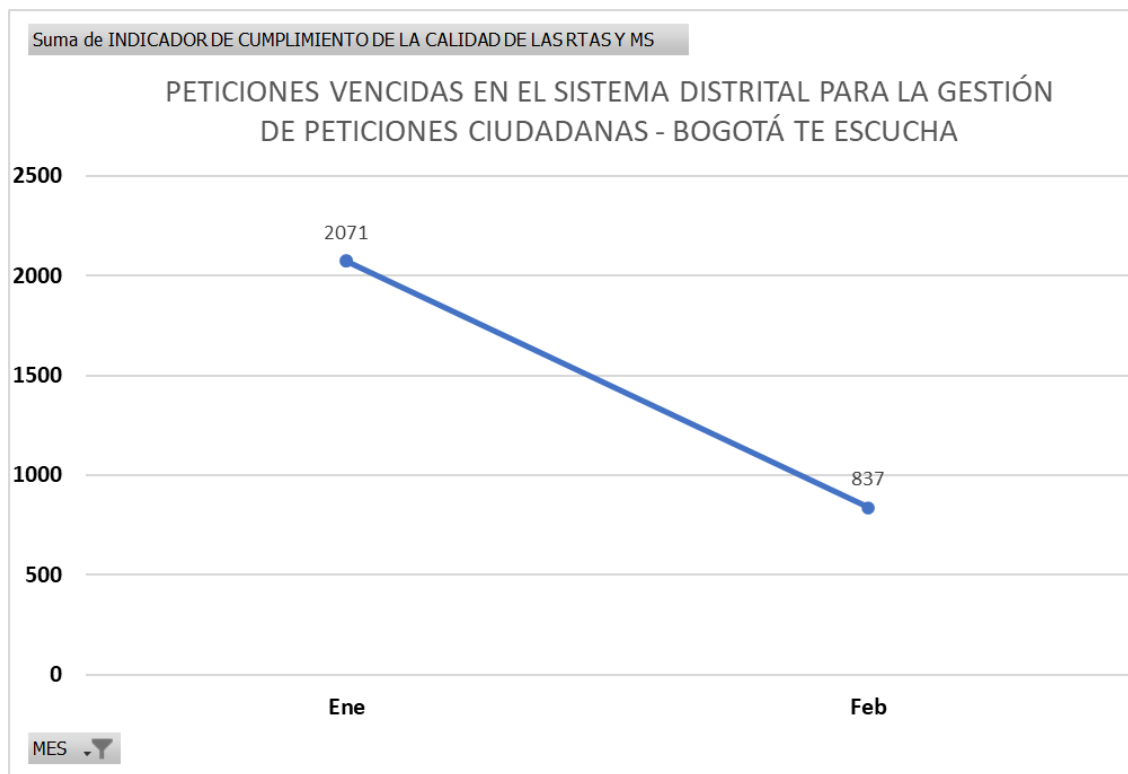
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
837	2022: 432 2023: 405	Entre 1 y 109 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.



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 trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

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 **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.

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “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.”



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

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **16%** de cumplimiento y un numero peticiones vencidas de **837** para el mes objeto de seguimiento, se solicita replantear el plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo se garantice tanto el cierre de las peticiones vencidas de vigencias anteriores como la gestión oportuna de las peticiones que sean recibidas durante la presente vigencia.

De acuerdo con lo anterior, el plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: ad6cf5d5-3c0e-477b-8e23-97f13949b2ca

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL