

4221000

Bogotá D.C.

Doctor**CÉSAR AUGUSTO INTRIAGO BOGOTÁ**

Viceveedor Distrital

VEEDURIA DISTRITAL

Edificio Tequendama Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 34

Dirección Electrónica: correspondencia@veeduriadistrital.gov.co

Ciudad

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 MARZO DEL 2023.

Respetado Doctor:

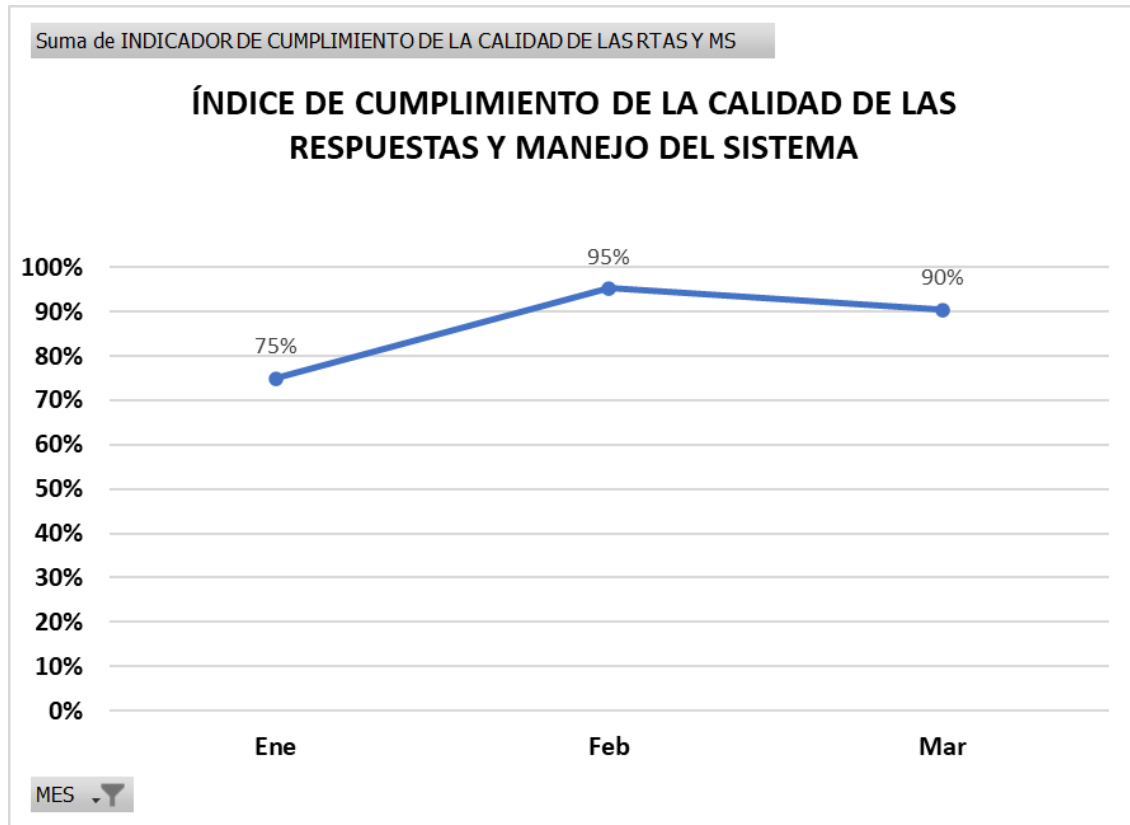
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

1. Seguimiento a la Calidad 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
21	2 (10%)	90%	87%

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
20	1	20	1	20	1	19	2	19	2
95%	5%	95%	5%	95%	5%	90%	10%	90%	10%

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
1182272023	400 DELEGADA PARA LA PARTICIPACION Y PROGRAMAS ESPECIALES	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
1536462023	100 DESPACHO VEEDOR	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a petición anónima o sin información de contacto o correspondencia y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

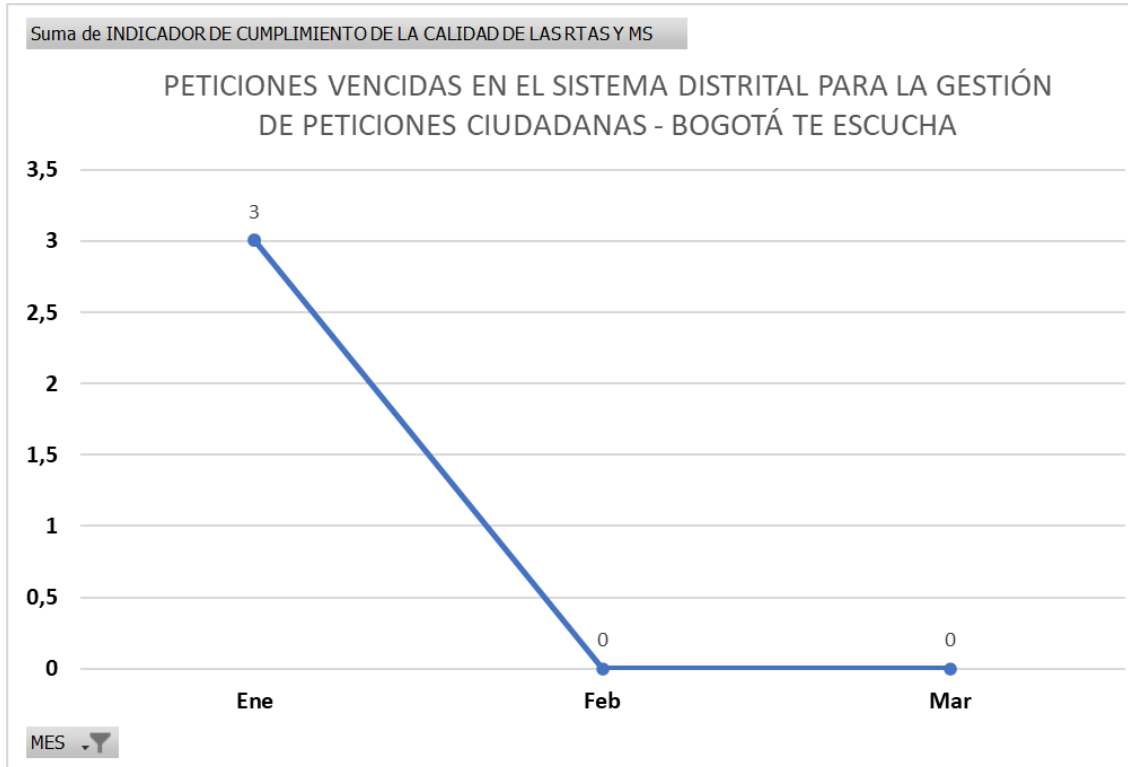
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
0	0	0

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 **0** 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:

Mediante radicado 1-2022-35656 de fecha 15 de diciembre de 2022 recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, con tipo de acción preventiva, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

N° Actividad	Descripción Actividad	Fecha inicial	Fecha final
1	Se realizará un memorando interno a los funcionarios y contratistas de la Entidad recordando la importancia de observar los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	15/12/2022	31/12/2022
2	Realizar mesas de trabajo con cada una de las áreas que presentaron dificultades en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha.	2/01/2023	30/03/2023
3	Realizar reunión del Comité Interinstitucional de Gestión y Desempeño donde se socialicen los resultados de cumplimiento de los criterios de oportunidad y calidad y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha durante la vigencia 2022.	2/01/2023	30/03/2023
4	Elaborar un memorando solicitando a la Oficina Asesora de Jurídica incluir en los contratos de prestación de servicios de quienes tienen asignado usuario del Sistema Bogotá Te Escucha, la obligación de atender los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Versión No. 3.	15/12/2022	30/12/2022
5	Realizar dos jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema Orfeo	1/01/2023	30/10/2023

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **90%** de índice de cumplimiento, se evidencia que las acciones anteriormente descritas en el plan de mejoramiento, la mayoría finalizaron, para lo cual solicitamos hacer llegar a esta Dirección las evidencias de la ejecución de dichas acciones (Presentación y/o evidencia de socialización) y a su vez los invitamos a revisar las acciones y los plazos de las mismas, con el propósito de hacer una modificación al plan de mejoramiento que les permita cumplir en un 100% los índices de calidad.

En ese sentido, agradecemos enviar los ajustes al plan de mejoramiento en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la comunicación.



Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: a060a812-cd65-4293-bd72-2d9b0473d360

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