



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARIA EUGENIA TOVAR ROJAS

Subdirectora Corporativa

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Diagonal 47 No. 77A – 09 Interior 11

Correo electrónico: radicacionentradas@idiger.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 MAYO DEL 2023.

Respetada Doctora:

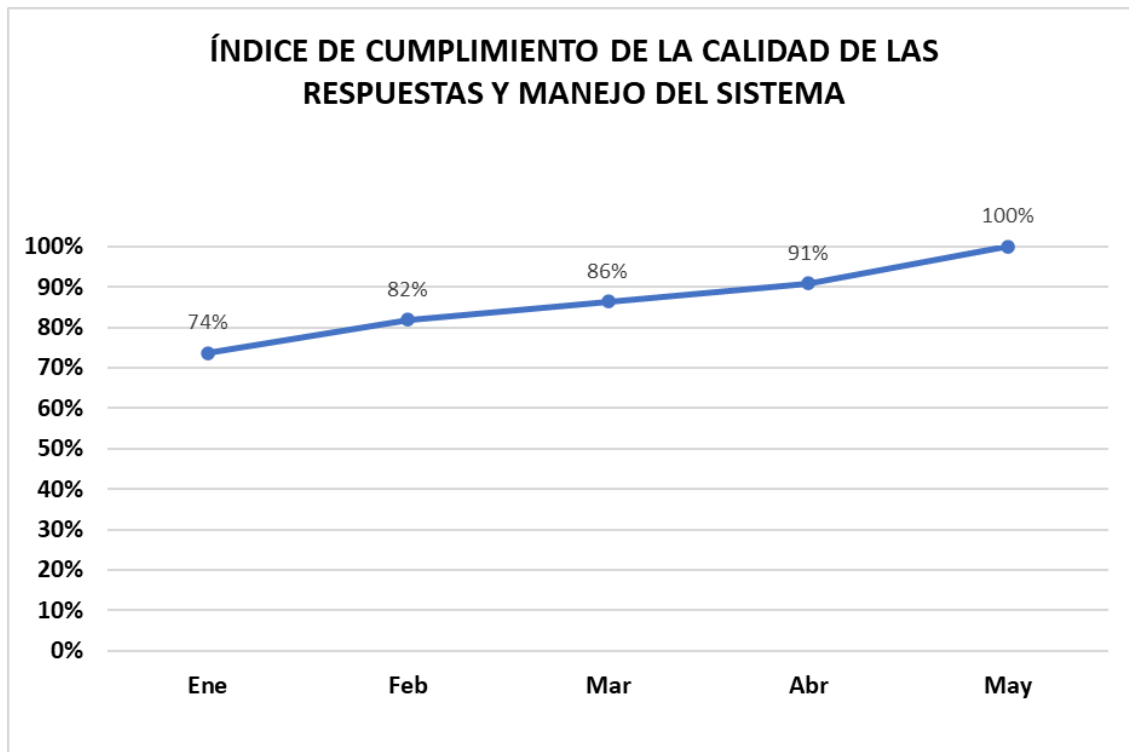
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

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
22	0 (0%)	100%	88%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

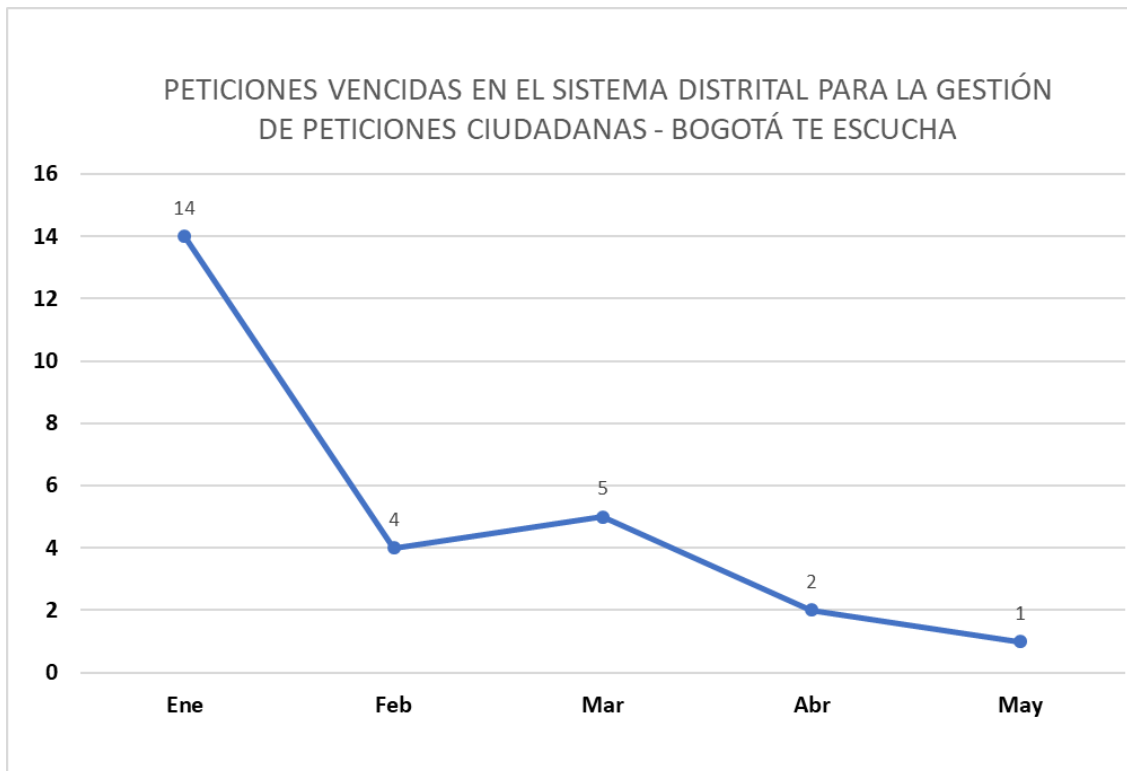
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1	2023: 1	1 día 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 una petición vencida.



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.

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que estamos en el tercer mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 15 de marzo del 2023 con radicado del IDIGER No 2023EE3924 y radicado interno de la Secretaria General No1-2023-7040, dados los resultados se evidencia la efectividad de las acciones correctivas por lo que invitamos a mantener y fortalecer las mismas:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Revisión permanente en el sistema	31/12/2023	Considerando que nos encontramos en

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.”

de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar que queden clasificados en el canal correspondiente con el número de petición para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos.		el tercer mes de seguimiento de esta acción de mejoramiento propuesta por el IDIGER, solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
2. Envío de correos personalizados a los responsables de las peticiones próximas a vencer y que han sido reportadas anteriormente en los seguimientos semanales, con el fin dar cumplimiento al criterio de oportunidad y garantizar la respuesta en términos de ley.	31/12/2023	Considerando que nos encontramos en el tercer mes de seguimiento de esta acción de mejoramiento propuesta por el IDIGER, solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
3. Envío de alertas mediante correo electrónico semanalmente de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de las respuestas en la entidad.	31/12/2023	Considerando que nos encontramos en el tercer mes de seguimiento de esta acción de mejoramiento propuesta por el IDIGER, solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
4. Capacitaciones en el manejo de la nueva ventana de correspondencia, sus niveles de clasificación y el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS con las personas designadas por parte de cada dependencia.	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el segundo semestre de la vigencia dado que la fecha proyectada por la Entidad para el inicio de la acción es a partir del 1/06/2023.

Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirma la recepción del comunicado remitido por IDIGER con radicado No 2023EE11482 y radicado de ingreso en la Secretaria General No 1-2023-15507 del 20 de junio de 2023, en el cual nos indican las acciones correctivas realizadas por parte de la entidad a las observaciones presentadas en el informe de calidad de abril 2023.

En relación con el requerimiento No 1329702023, donde nos indican *“Una vez validado el requerimiento y la observación reportada en el presente informe con el área de gestión documental del IDIGER, se evidencia que la publicación de la respuesta en la cartelera digital de la página web de la entidad, se dio de manera correcta con una fecha de fijación de 03/05/2023 y una fecha de des fijación el día 09/05/2023. Actualmente se encuentra disponible en el histórico para su respectiva validación. **Agradecemos una vez analizada la evidencia presentada como anexo se realice la modificación en la calificación de los criterios para presente petición**”*, tras una nueva revisión del requerimiento en el Sistema Distrital para la



Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, no se identifica un soporte o evidencia que indique que la petición anónima fue publicada en la cartelera informativa, es importante recordar el Acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá el cual establece que *“todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”*. Si bien si se hizo la publicación en cartelera como lo evidencian en su comunicación, esta no fue cargada en el sistema y no se pudo validar al momento de la evaluación, por lo tanto, es preciso indicar que se debe mantener la observación dado que el soporte relacionado no se encuentra en Bogotá te Escucha.

Finalmente con relación a lo manifestado de parte del IDIGER, que se encuentra en el proceso técnico de la integración del aplicativo de radicación propio con el sistema Bogotá Te Escucha; con el fin de garantizar una correcta gestión a las peticiones ciudadanas que ingresan por los diferentes canales a la entidad, por lo anterior, esperamos se logre pronta y exitosamente la integración de los sistemas de gestión de peticiones ciudadanas a fin de minimizar las observaciones y garantizar un buen servicio a la ciudadanía tal como nos lo manifiestan.

cordialmente

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRICTAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - ANA LUCÍA BACARES TOLEDO -
radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ