



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

JENNYFERT JOHANA MARTÍNEZ ARANDA

Directora de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP

Carrera 30 # 25 – 90 piso 13

Correo electrónico: servicioalciudadanoGEL@sdp.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 DE 2023

Referenciado: 1-2023-14214

Respetada Doctora:

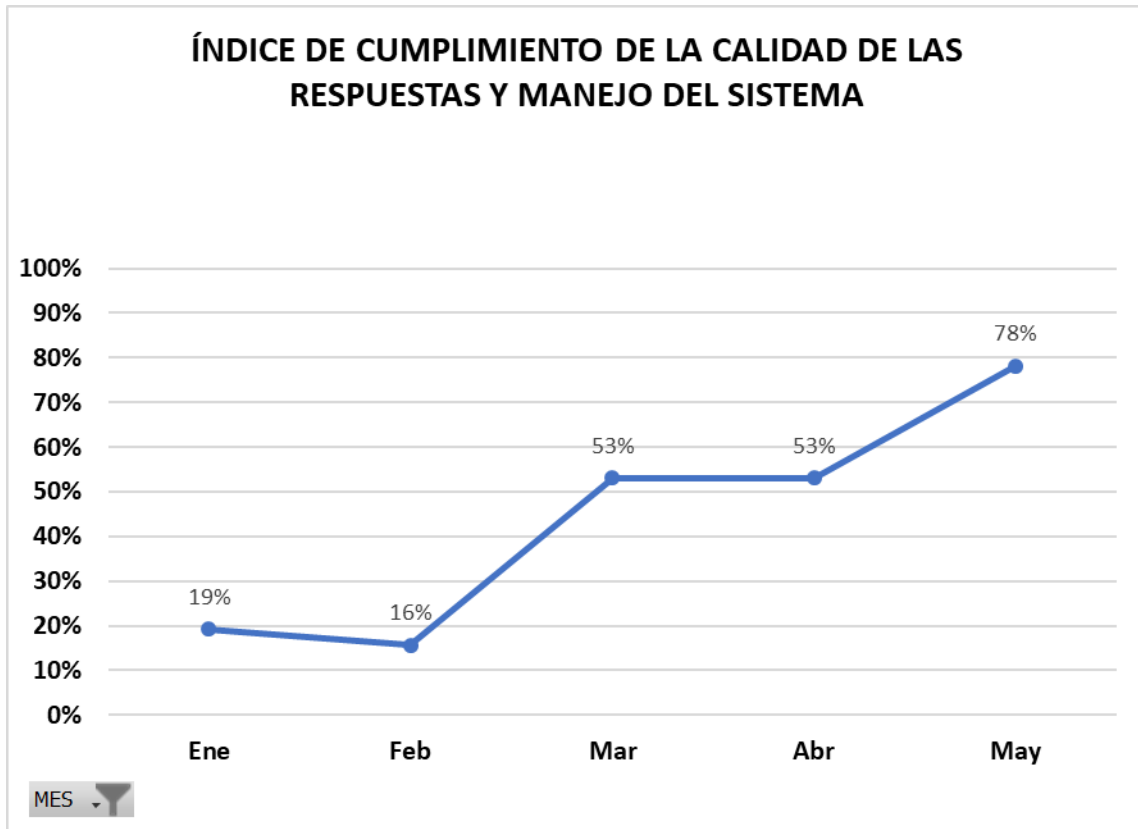
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de los planes 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	7 (22%)	78%	45%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1775562023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
1711992023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad, puesto que en la respuesta solicitan información adicional al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1903302023	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición.</p> <p>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.</p>
2104082023	D. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
1431892023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
1755032023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de respuesta parcial fue hecha fuera de los términos establecidos por el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>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.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1382452023	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	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.

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

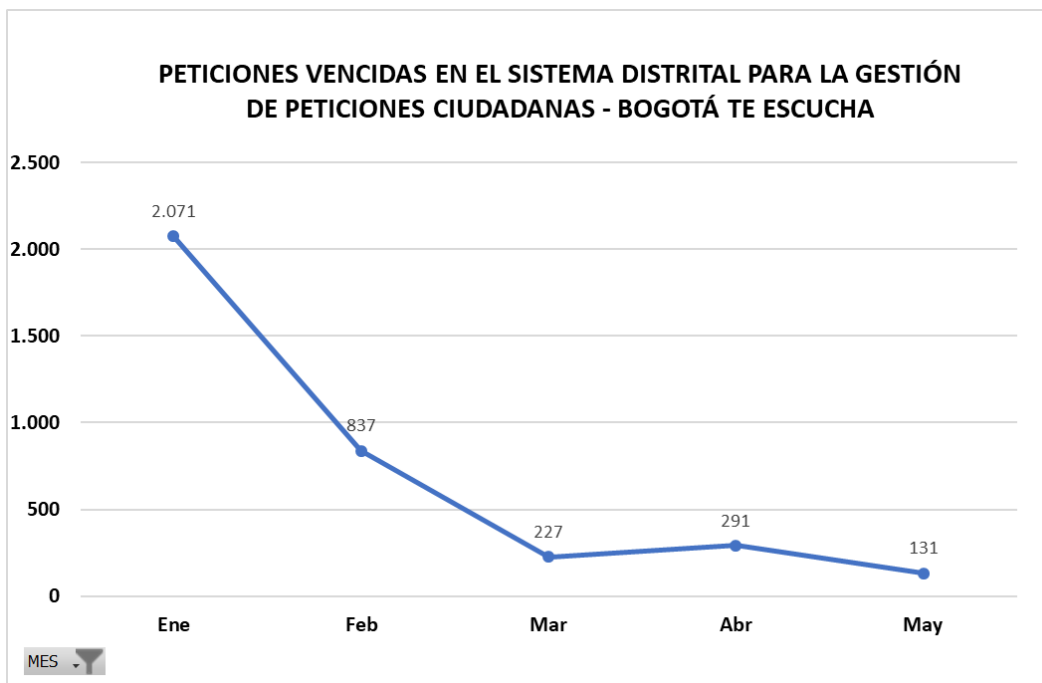
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
131	2023: 131	Entre 1 y 71 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 **131** 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.

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

Mediante correo electrónico de fecha 09 de mayo de 2023, recibimos plan de mejoramiento con las siguientes acciones:

No Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
1	Correctiva	Para dar cumplimiento a la acción semanalmente se estarán enviando un memorando interno (SIPA) donde se le indicara los vencimientos y solicitud de reporte.	Diligenciamiento de BASE BTE (Bogotá Te escucha) para extraer registros vencidos por periodo semanal y remitir MEMORANDO con dichos registros y solicitud de reporte	1/04/2023	1/09/2023
2	Preventiva	Se realiza una solicitud a las dependencias semanalmente donde se les solicitará el reporte de trámite de respuesta de fondo y las ampliaciones de las peticiones próximas a vencer.	1. Correo (alertas tempranas) requerimiento a dependencias de la SDP	1/04/2023	1/09/2023
3	Correctiva	Para dar cumplimiento a la acción se revisará periódicamente las devoluciones de correspondencia y se procederá a verificación de datos y reenvío de comunicación o publicación	Verificación de correspondencia devuelta	1/04/2023	1/09/2023

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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

No Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
4	Correctiva	Se tomará una muestra de acuerdo al % de respuestas emitidas por la SDP (ejemplo 5%) y se expedirá un informe de manera trimestral, donde se analicen los criterios de coherencia, claridad, calidad y oportunidad desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para las demás dependencias.	Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas por la SDP	1/04/2023	1/09/2023

Para el cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente, teniendo en cuenta que este seguimiento es de manera trimestral, se reflejará en el informe mensual de agosto 2023 mediante la evaluación a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **78%** de índice de cumplimiento y **131** peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, se espera que con la implementación del anterior plan de mejoramiento permita alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad.

Ahora bien, respecto a los comunicados donde socializan la gestión que han llevado a cabo al interior de la Entidad de la vigencia 2022 enviado por correo electrónico el 01 de junio de 2023 y radicado SIGA 1-2023-14214, esto en pro de la mejora de los procesos operativos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas, queremos agradecerles por compartirnos esta información e incluirnos en los procesos de mejora, con el fin de brindarles el acompañamiento necesario y poder aportar en la consecución de logros para la entidad.

Finalmente, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio está en total disposición de continuar con el trabajo articulado que se ha venido realizando, contribuyendo en la mejora continua del desempeño institucional y la satisfacción ciudadana frente a las solicitudes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Cordialmente,

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

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 433b2103-963c-4b43-a75a-7a45301ef976

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

