



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA 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 JUNIO DEL 2023.

Respetada Doctora:

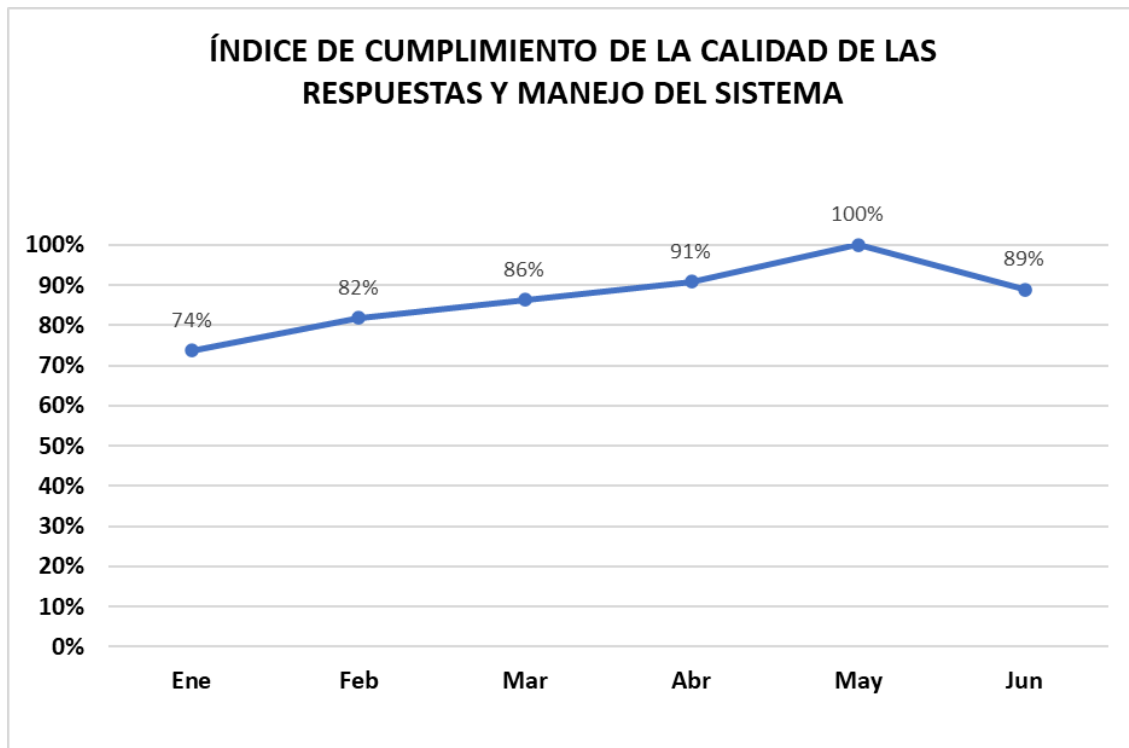
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
27	3 (11%)	89%	88%

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 legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
841862023 1966982023	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. - Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
2167922023	ATENCIÓN AL CIUDADANO	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 establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. - 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 su petición.

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

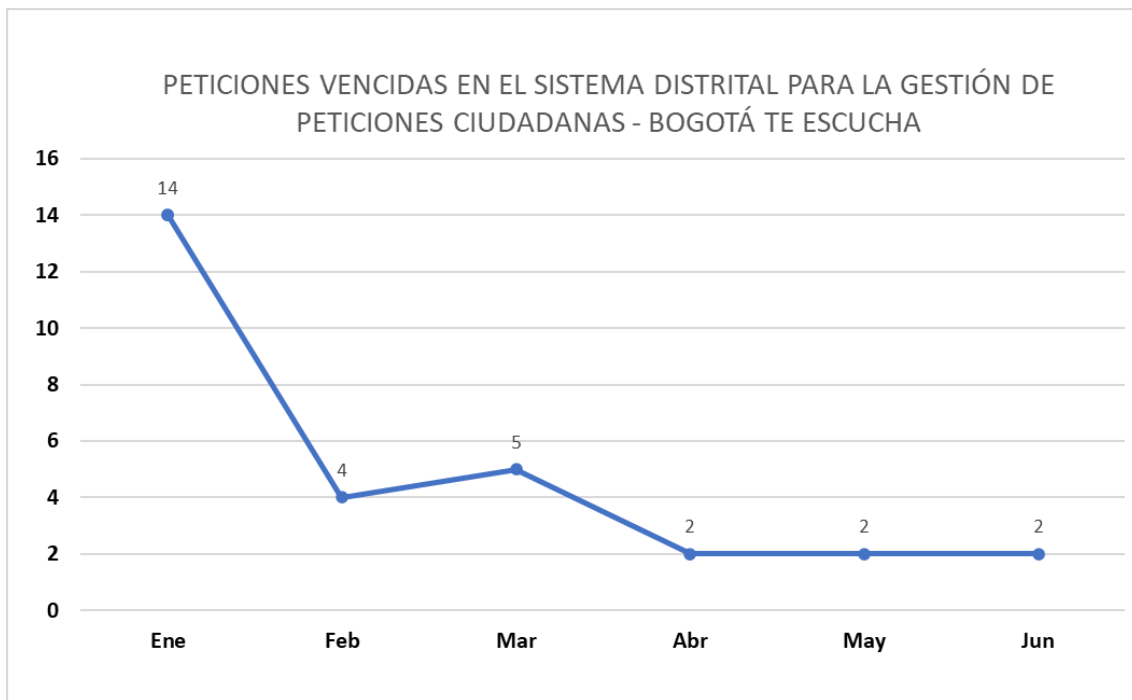
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
2	2023: 2	3 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. Respecto al mes inmediatamente anterior la entidad se mantuvo en el número de requerimientos vencidos en el sistema.



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 cuarto 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, donde se establecieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Revisión permanente en el sistema 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.	31/12/2023	Desde la entidad se remite el anexo 1: se evidencia los correos electrónicos de las solicitudes de corrección SDQS, adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaria General No 1-2023-18277.
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	Desde la entidad se remite el anexo 2: donde se evidencia los correos electrónicos de Seguimiento SDQS personalizados, adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaria General No 1-2023-18277.
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	Desde la entidad se remite el anexo 3: no se puede validar la evidencia puesto que la carpeta del anexo 3 se encuentra vacía, solicitamos respetuosamente reenviar la evidencia de la implementación de esta acción de mejora.
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	Desde la entidad se remite el anexo 4: se evidencia las comunicaciones internas y listados de asistencia a las capacitaciones programadas las cuales son adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaria General No 1-2023-18277.

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.”

Dado que, en la evaluación de calidad del mes de junio del 2023, la entidad presento observaciones en la calidad de las respuestas, solicitamos amablemente revisar y fortalecer las acciones planteadas en el plan de mejoramiento, las cuales no han sido eficaces, con el fin de retomar y mantener el 100% del cumplimiento en la calidad de las respuestas, así como reducir y mantener en cero el numero de peticiones vencidas en el sistema.

Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirma la recepción del comunicado remitido por IDIGER con radicado No 2023EE13288 y radicado de ingreso en la Secretaria General No 1-2023-18277 del 17 de julio de 2023. en el cual se solicita: *“agradezco se nos se amplie la información respecto a la normatividad específica y el correcto procedimiento para los casos en que se presentan las peticiones anónimas, puesto que si bien se menciona en su escrito **“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 cartelera informativa”** No se relaciona una orientación concreta sobre la evidencia que se requiere para dar cumplimiento al criterio de calidad”*.

Al respecto y en atención a la solicitud de la entidad, debemos indicar que frente a las peticiones anónimas y/o sin información de contacto, se debe notificar por aviso siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Para dar cumplimiento a los criterios de calidad en estos casos, es necesario que se registre en el sistema Bogotá Te Escucha, una evidencia de la notificación por aviso de la respuesta (puede ser un PDF del aviso de notificación, un pantallazo de la cartelera web de IDIGER, una fotografía de la cartelera informativa, etc), donde sea claro y visible la fecha de fijación y des fijación, lo anterior reiterando el acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá, el cual establece que toda la gestión de las peticiones de origen ciudadano deben estar en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, sistema por el cual los evaluadores de la DDCS, realizan la revisión de las respuestas emitidas a la ciudadanía, con lo anterior esperamos haber dado claridad a su solicitud.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación, recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales.
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones.
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha).



4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano.
6. Uso de lenguaje claro e incluyente.
7. Cierre de la interacción por redes sociales.

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

cordialmente

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRITAL 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