



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

ALDEMIR ENRIQUE ZULUAGA PARDO

Subdirector Administrativo y Financiero

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES

Avenida Calle 19 No. 10 - 44

Dirección Electrónica: gestiondocumental@ipes.gov.co**BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DE 2023.

Referenciado:

Respetado Doctor:

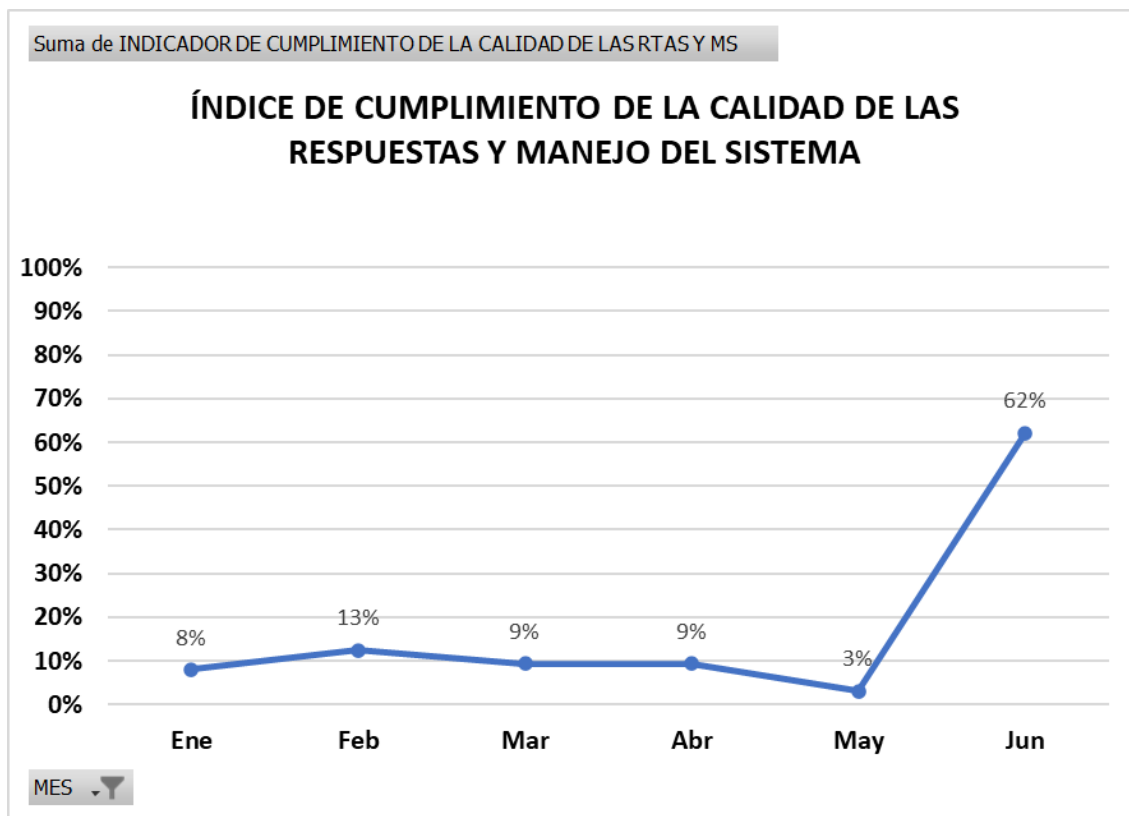
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento 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
37	14 (38%)	62%	19%

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
2591592023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
2571772023							
1931182023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD						Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
2168692023							
686722023							
2631862023	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.
2659392023	SUBDIRECCIÓN DE	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema,

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN						puesto que la publicación de las respuestas 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.
2659542023							
2591442023							
2633042023							
2527022023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD						
2643472023							
2563082023							
2581852023							

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

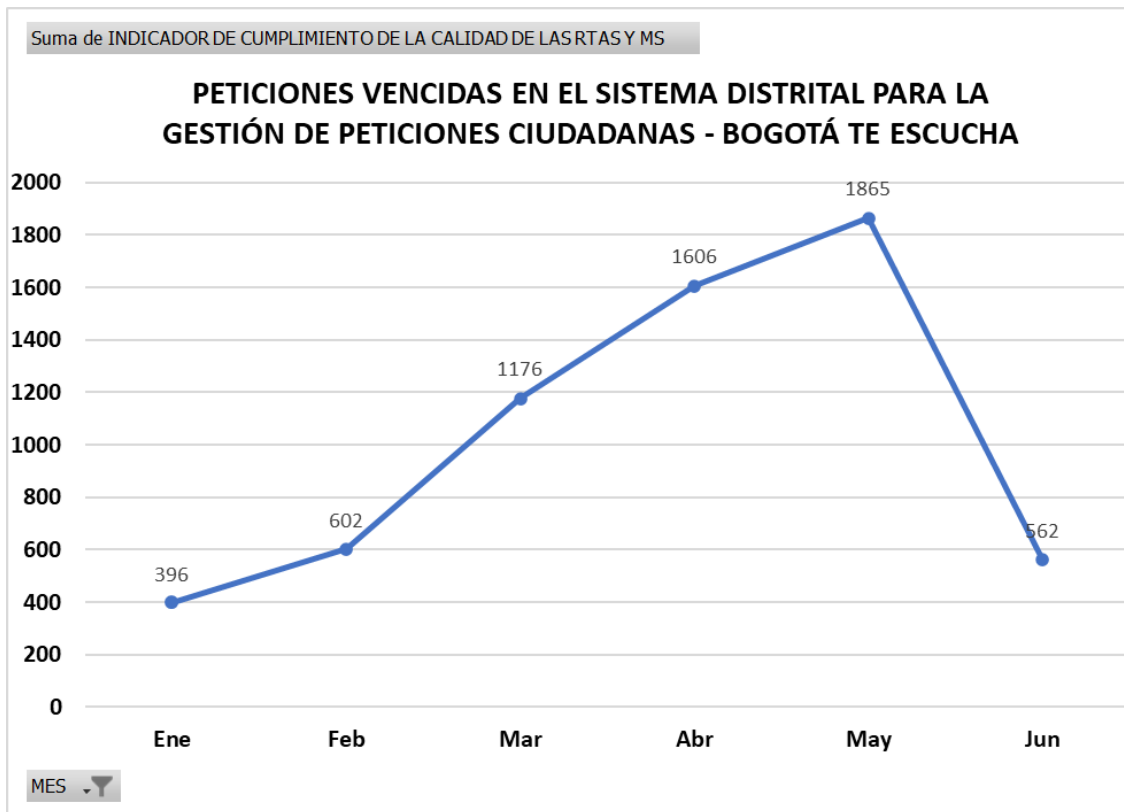
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
562	2023: 562	Entre 1 y 80 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 una disminución de 1.303 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 1 petición pendiente 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, dicha petición es: **2036192023**, adicionalmente la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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:

El plan de mejora se recibió el 14 de marzo de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio desde el 09/03/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Contratación de colaboradores	30/06/2023	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para este periodo y el comportamiento del trimestre (abril, mayo y junio), esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, 9 de marzo de 2023, se evidencia que la entidad ha mejorado sus índices de cumplimiento aumentando en 59 puntos porcentuales el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas y disminuyendo el índice de peticiones vencidas en 1.303 peticiones, no obstante la entidad no logró los niveles de cumplimiento esperados ni para la calidad de las respuestas ni para las peticiones vencidas, en este sentido se evidencia que las acciones planteadas no han sido eficaces.
2. Capacitación Funcional en la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA, para el buen manejo de las peticiones en la oportunidad y manejo del sistema.		
3. Para la oportunidad de las respuestas, se utilizará herramienta que genere celeridad en proceso de generación para radicación de las mismas.		
4. Participación en capacitaciones de lenguaje claro de la Veeduría.		
5. Reportes semanales de seguimiento a las Dependencias Misionales, sobre las peticiones asignadas.		
6. Mesas de trabajo con los usuarios que hacen parte del Grupo de asignación respuesta y radicación.		
7. Memorandos de seguimiento, recordando las implicaciones de respuestas fuera de términos.		

De conformidad con lo anterior, sugerimos revisar los resultados del plan anteriormente mencionado y estructurar un nuevo plan de mejora, toda vez que la fecha de finalización del plan en mención corresponde al 30 de junio de 2023. Para el nuevo plan, es necesario generar acciones concretas que permitan alcanzar los niveles de cumplimiento esperados. Este nuevo plan debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin, a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

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.

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES - CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE - gestiondocumental@ipes.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 9b0bb08d-f756-45f2-a318-db87ff683558

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL