

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 JUNIO DE 2023**

**Referenciados:** 1-2023-18405,1-2023-17905

Respetada Doctora:

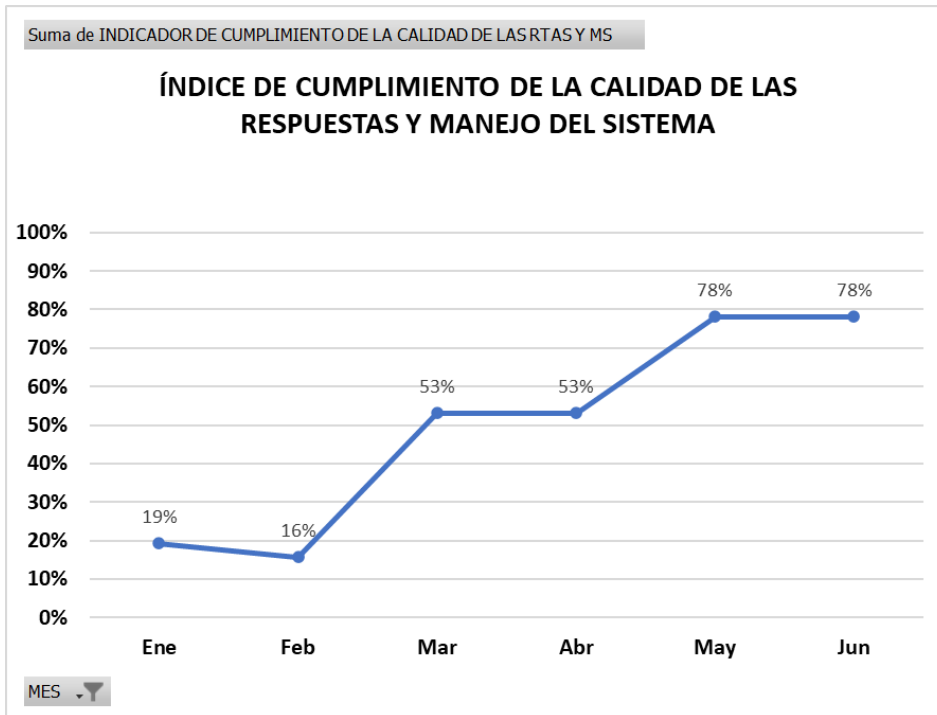
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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%	51%

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
2355212023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
2082832023	26701 ATENCIÓN DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos, no cumplen 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.
2424852023							
2607792023							
2607452023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano						
1810432023	BS.IMG. Servicio 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2141832023							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.

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

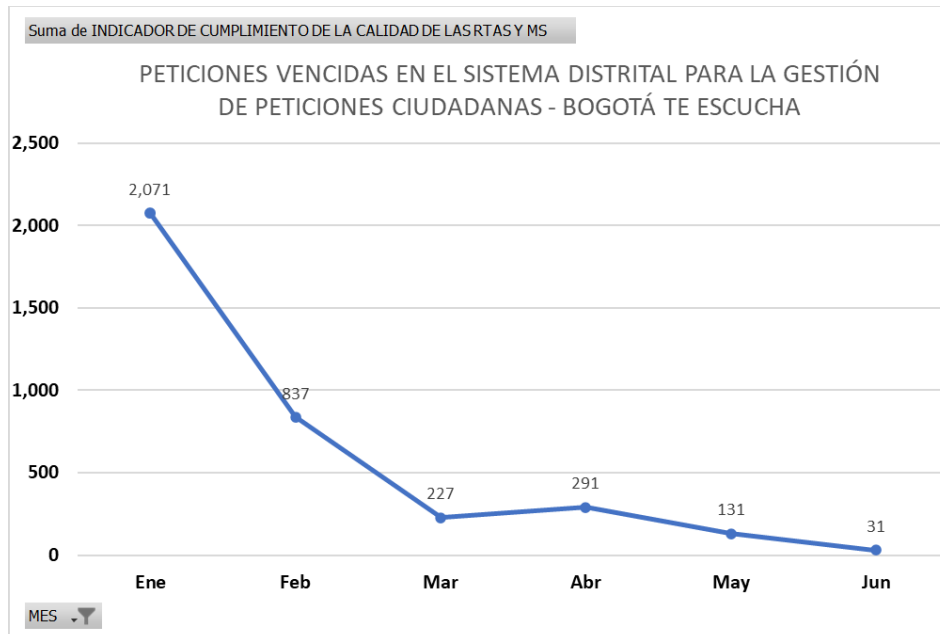
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
31	2023: 31	Entre 1 y 7 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 **31** 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**<sup>1</sup>.

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 acciones planteadas y por medio del radicado 1-2023-18405 del 17 de julio de 2023, recibimos los avances que relacionamos a continuación:

No Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
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  Fecha inicio: 01/04/2023 Fecha Final: 01/09/2023	Envío de avance con memorandos dirigidos a las Direcciones y/o Subdirecciones de la Entidad que tengan peticiones vencidas durante el mes de junio (01/06/2023, 08/06/2023, 13/06/2023, 16/06/2023 y 26/06/2023), de acuerdo a radicado 1-2023-18405 del 17/07/2023
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.	Correo (alertas tempranas) requerimiento a dependencias de la SDP  Fecha inicio: 01/04/2023 Fecha Final: 01/09/2023	Envío de avance de correos electrónicos de alertas preventivas durante el mes de junio a las dependencias de la Entidad, de acuerdo a radicado 1-2023-18405 del 17/07/2023

<sup>1</sup> **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.”

No Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
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  Fecha inicio: 01/04/2023 Fecha Final: 01/09/2023	Envío de avance de correo electrónico (22/06/2023) con oficios de salida informando y realizando modificación de datos de dirección de correspondencia de respuestas a la ciudadanía, de acuerdo a radicado 1-2023-18405 del 17/07/2023
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  Fecha inicio: 01/04/2023 Fecha Final: 01/09/2023	Envío de avance remitiendo cuadro de Excel con recomendaciones de uso de Lenguaje Claro, de acuerdo a radicado 1-2023-18405 del 17/07/2023

Conforme a lo anterior, continuaremos realizando el seguimiento pertinente, teniendo en cuenta que es de manera trimestral, será reflejado en el informe de agosto 2023, mediante la evaluación a la gestión en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas manteniendo un **78%** de índice de cumplimiento y disminución de 100 peticiones vencidas con respecto al mes inmediatamente anterior, esperamos que con la implementación del anterior plan de mejoramiento permita alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad.

Ahora bien, frente al radicado 1-2023-17905 del 13 de julio, amablemente informamos que su solicitud es tenida en cuenta al remitirnos solicitudes o comunicaciones frente a temas de la Dirección y que provengan solamente del correo electrónico [jmartineza@sdp.gov.co](mailto:jmartineza@sdp.gov.co). Lo anterior, que permita una comunicación asertiva y de colaboración frente a la gestión de las peticiones ciudadanas en Bogotá Te Escucha.

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.

Cordial saludo,

**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: a137de97-4b59-4e5c-babc-4817288329fc

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

