



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 JULIO DEL 2023.

Respetada Doctora:

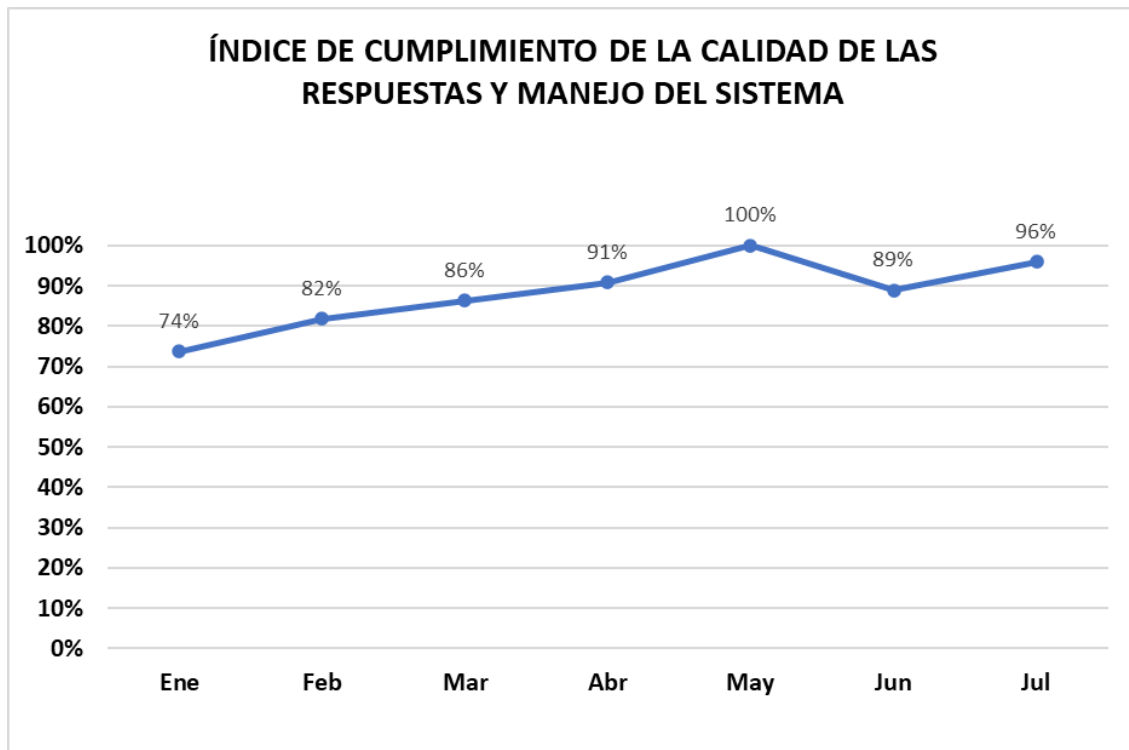
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
25	1 (4%)	96%	89%

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
2698042023	ATENCIÓN 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 la respuesta 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:

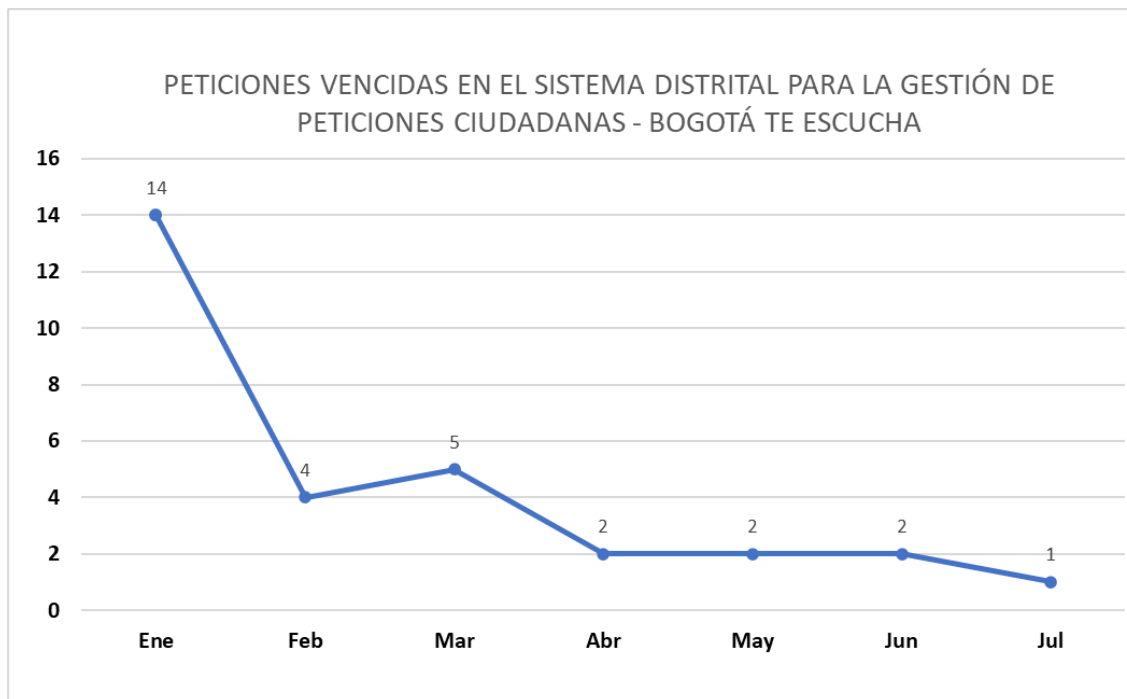
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
------------------------	-------------------	-----------------------------------

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. Respecto al mes inmediatamente anterior la entidad decreció 50% 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.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 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 **una (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. Radicado No **2580762023**.

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:

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que estamos en el quinto 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 Secretaría 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 Secretaría 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 Secretaría 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: se evidencia la implementación de la acción por medio del enlace remitido por IDIGER en la comunicación con radicado No 2023EE15517 y radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2023-21926
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 Secretaría General No 1-2023-18277.

De acuerdo con lo anterior y los resultados presentados por la entidad, evidenciamos mejoras en la gestión de las peticiones ciudadanas y en la oportunidad de estas, por lo tanto, los invitamos a reforzar hasta cumplir al 100% en el índice de calidad y llegar a cero en el número de requerimientos vencidos.



Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirma la recepción del comunicado remitido por IDIGER con radicado No 2023EE15517 y radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2023-21926 del 17 de agosto de 2023. Con relación al requerimiento No 2167922023, tras una segunda revisión se identificó que en la respuesta se está indicando competencia por parte de la Alcaldía Local de Rafael Uribe por lo tanto se debió dar traslado en los 5 días hábiles como está establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 de igual forma se debe realizar el traslado por medio del sistema, dado que esto no se cumplió se deben mantener las observaciones hechas en el informe de calidad a corte de junio del 2023.

Finalmente agradecemos el interés y compromiso por parte de la Entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

cordialmente

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ