



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

Correo electrónico: [gestiondocumental@ipes.gov.co](mailto:gestiondocumental@ipes.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.**

Respetado Doctor:

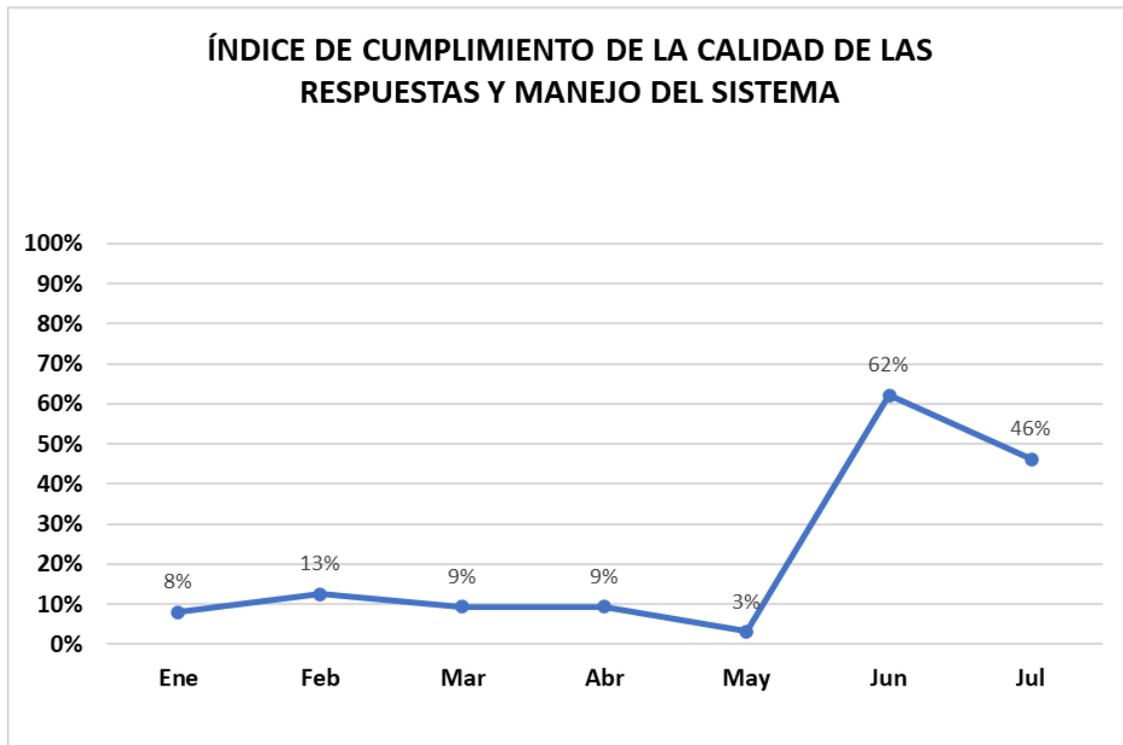
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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
26	14 (54%)	46%	22%

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
3008082023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
2924032023 2926692023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, debido a que adjuntan respuestas que no corresponden a las peticiones ciudadanas.
1998872023 2043242023 2932722023 3004672023 1960752023 3053512023 2283812023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2891372023 2700202023 2996752023 3025852023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	SI	SI	SI	SI	NO	-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.

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

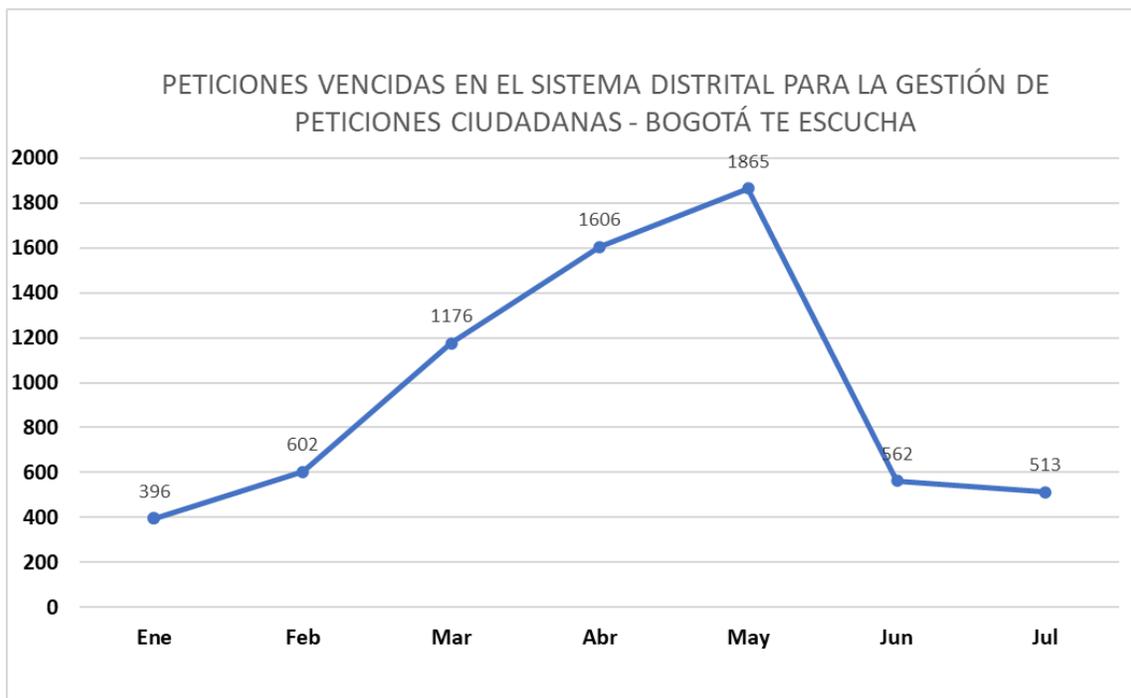
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
513	2023: 513	Entre 1 y 61 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 decreció en 8,7% en los 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**<sup>1</sup>.

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 presentan **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 **2036192023**.

### 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 acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y han presentado peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCS solicitamos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por IPES, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del

<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.”



plan de mejoramiento (formato adjunto) y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

**EDGAR HENRY PACHECO VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ