



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 JULIO DE 2023

Referenciados: 1-2023-20546

Respetada Doctora:

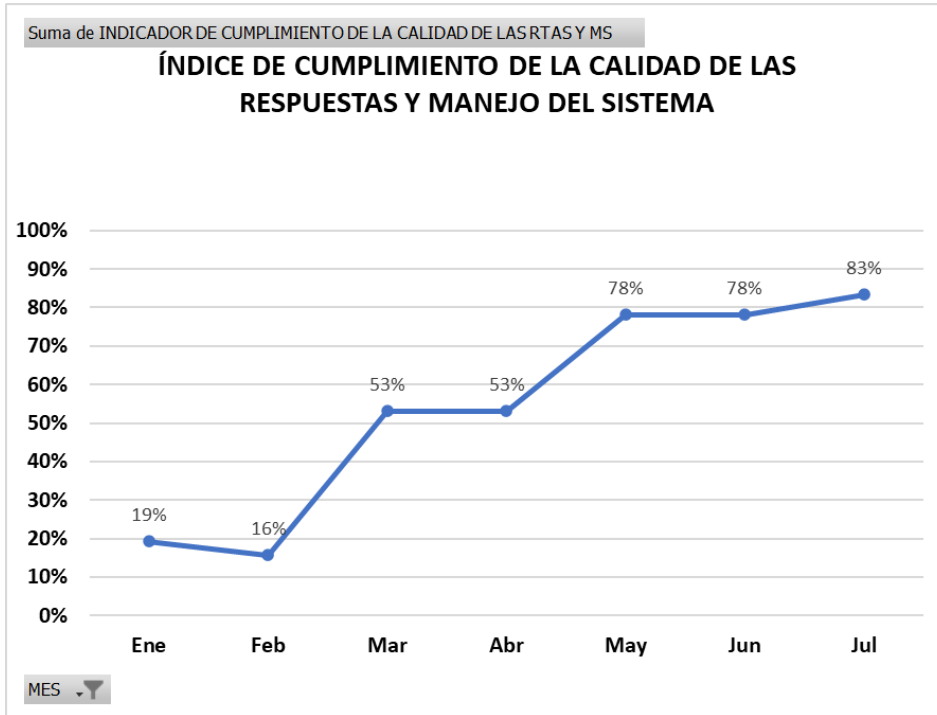
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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
30	5 (17%)	83%	55%

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
2659562023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad puesto que es una solicitud interna de la entidad que no se debe gestionar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3119742023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	SI	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.
3089892023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la peticionaria la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la solicitud y no el evento Respuesta Definitiva.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2544222023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de respuesta parcial fue hecha fuera de los términos establecidos por el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
2559752023							

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

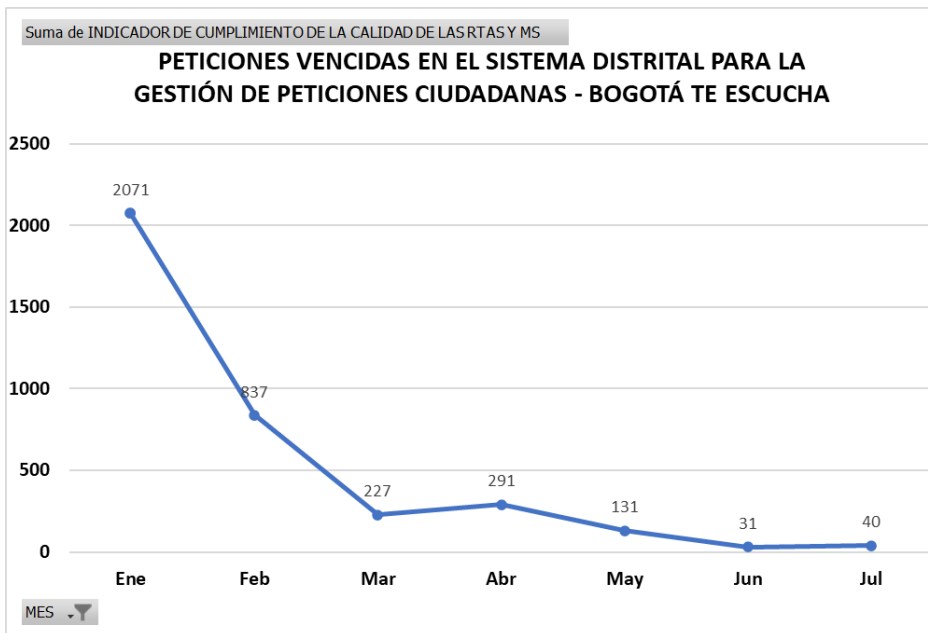
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
40	2023: 40	Entre 1 y 29 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 **40** 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 **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 1-2023-20546 del 04 de agosto 2023, recibimos el segundo avance 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 julio, así: - 07/07/2023 - 14/07/2023 - 21/07/2023 - 31/07/2023 De acuerdo con radicado 1-2023-20546 del 04/08/2023
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 julio a las dependencias de la Entidad, de acuerdo con los correos electrónicos del 04/07/2023, 10/07/2023, 17/07/2023, 25/07/2023 y 31/07/2023. De acuerdo con radicado 1-2023-20546 del 04/08/2023

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 reternerlas 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 (31/07/2023) con oficios de salida informando y realizando modificación de datos de dirección de correspondencia de respuestas a la ciudadanía, de acuerdo con radicado 1-2023-20546 del 04/08/2023
4	Correctiva	Se tomará una muestra de acuerdo con el % 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 observaciones de uso de Lenguaje Claro, de acuerdo con radicado 1-2023-20546 del 04/08/2023

Por lo anterior, se evidencia que las acciones han tenido una mejora gradual con el índice mensual de cumplimiento pasando de 78% a 83%, como también disminución de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha de 131 a 40, durante el periodo comprendido de mayo a julio, no obstante, los invitamos a fortalecer las acciones implementadas para obtener el cumplimiento del 100% en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas, garantizando un servicio de calidad, transparente y oportuno en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Finalmente, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR