



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

FABIO ALBERTO ALZATE CARREÑO

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 AGOSTO DE 2023.

Referenciado:

Respetado Doctor:

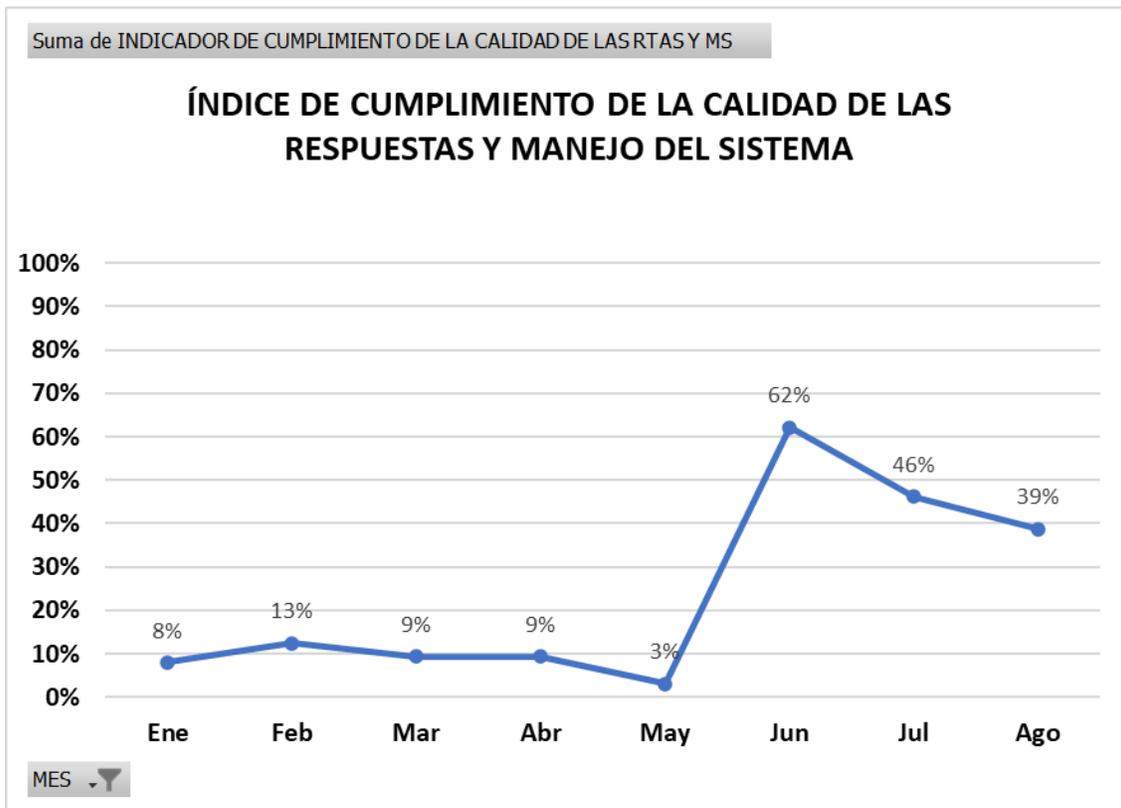
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
31	19 (61%)	39%	24%

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
3057652023	GESTIÓN COMERCIAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ninguno de los criterios, puesto que solicitan ampliación o aclaración de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
3391872023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
3372902023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
3483862023							
3485272023							
3437482023							

3359412023	PLAZAS DE MERCADO	SI	SI	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta 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.</p>
3305772023							
3250542023							
3191212023							
3175072023	SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN						
3369232023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	SI	SI	SI	SI	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta 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.</p>
3371102023							
3352472023							
3316752023							
3415592023							
3395972023							
3342682023							
3279772023							

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

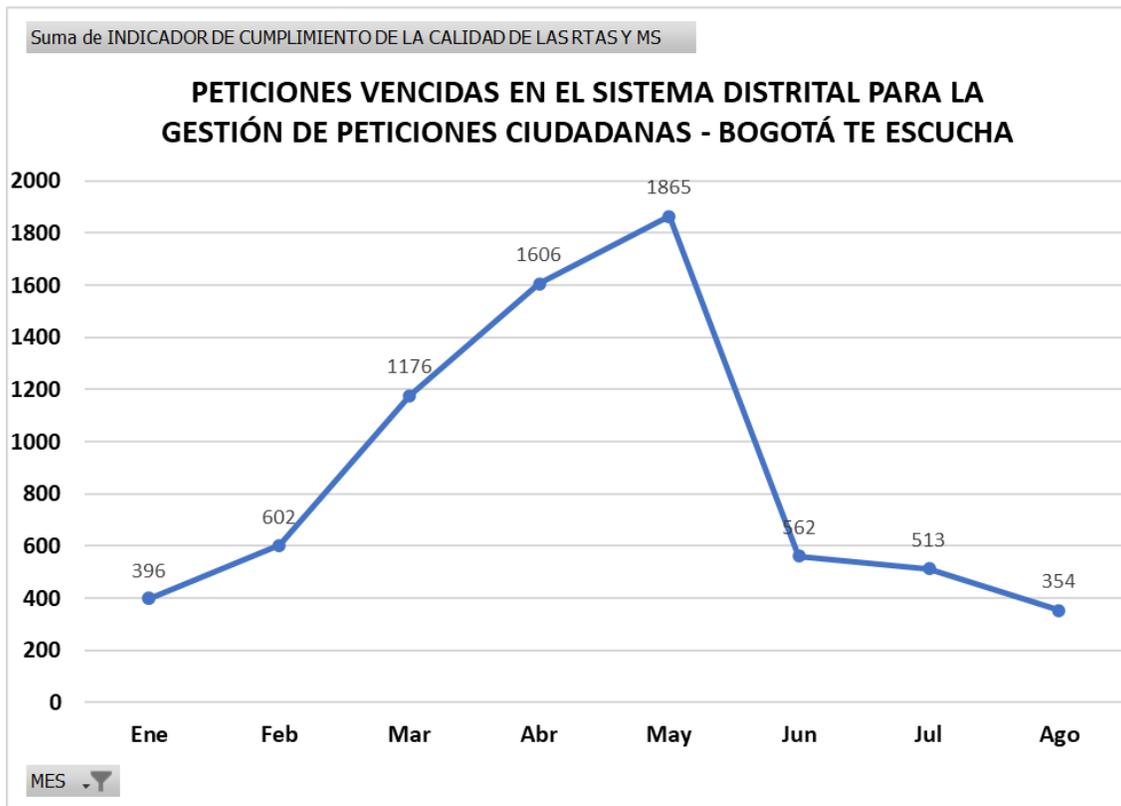
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
354	2023: 354	Entre 1 y 77 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 159 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 **6** peticiones 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, dichas peticiones son: **2036192023**, **3100542023**, **3100592023**, **3100652023**, **3100752023** y **3100902023**, 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:

Teniendo en cuenta que la evaluación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a la eficacia del plan de mejora estructurado por la entidad, dio como resultado que las acciones allí planteadas no han sido eficaces, resultados que fueron socializados con la entidad en el informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de julio de 2023, por otro lado y en relación con la actualización al plan de mejora, la cual fue enviada por el Instituto para la Economía Social – IPES el pasado 21 de septiembre de 2023, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio informamos que recibimos el correo en mención y se procedió a hacer la actualización de las acciones propuestas por la entidad, no obstante se identificó que las acciones planteadas en la actualización corresponden a las mismas acciones ya descritas por la entidad en el plan entregado el 14 de marzo de 2023 bajo radicado 10-816-2023-005402 del IPES.

Según la información relacionada anteriormente y en consecuencia con los resultados obtenidos por la entidad para el periodo objeto de análisis y los temas tratados en la mesa de trabajo realizada el 27 de septiembre de 2023 en las instalaciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, donde la entidad se comprometió a revisar y estructurar nuevas acciones cuyo impacto en el proceso de gestión de peticiones ciudadanas sea realmente positivo, permita alcanzar los niveles esperados y se evidencie en el corto plazo, solicitamos que este nuevo plan sea remitido, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), 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.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

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: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 7706a53c-2b4d-424d-88c9-1db29f2e7e69

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL