



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirectora de Gestión Corporativa

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ -
UAECOB**

Calle 20 No. 68 A - 06

Correo electrónico: correspondencia@bomberosbogota.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 AGOSTO DEL 2023.**

Respetada Doctora:

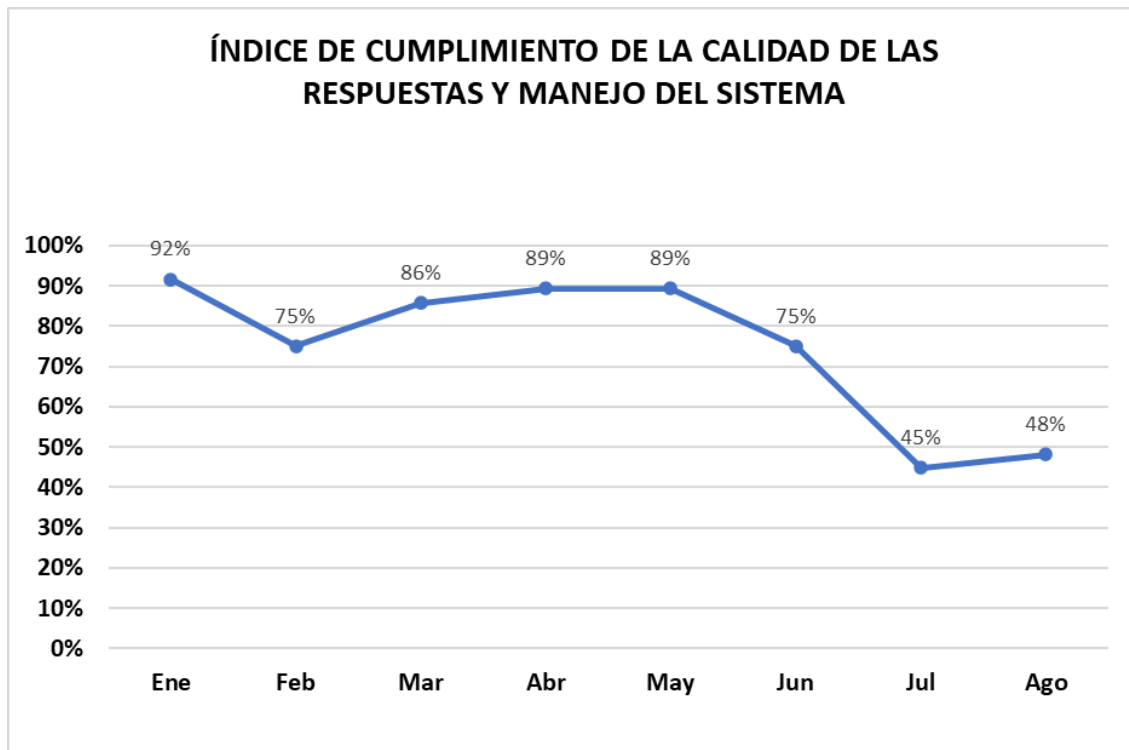
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

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
27	14 (52%)	48%	75%

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
3107352023	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, dado que la respuesta se emite por un canal que no permite identificar la notificación al ciudadano.
3227402023	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que, al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°.
3367612023	EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3405682023	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad puesto que la petición contiene información de carácter sensible o reservada, por lo que NO se debe crear en el sistema, de conformidad con el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

3518752023	EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	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.
3401172023 3186842023 3401442023 3231632023 3400952023 3518682023 3303642023	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	SI	SI	SI	NO	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.
3323782023	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA	SI	SI	SI	NO	NO	
3233482023	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	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

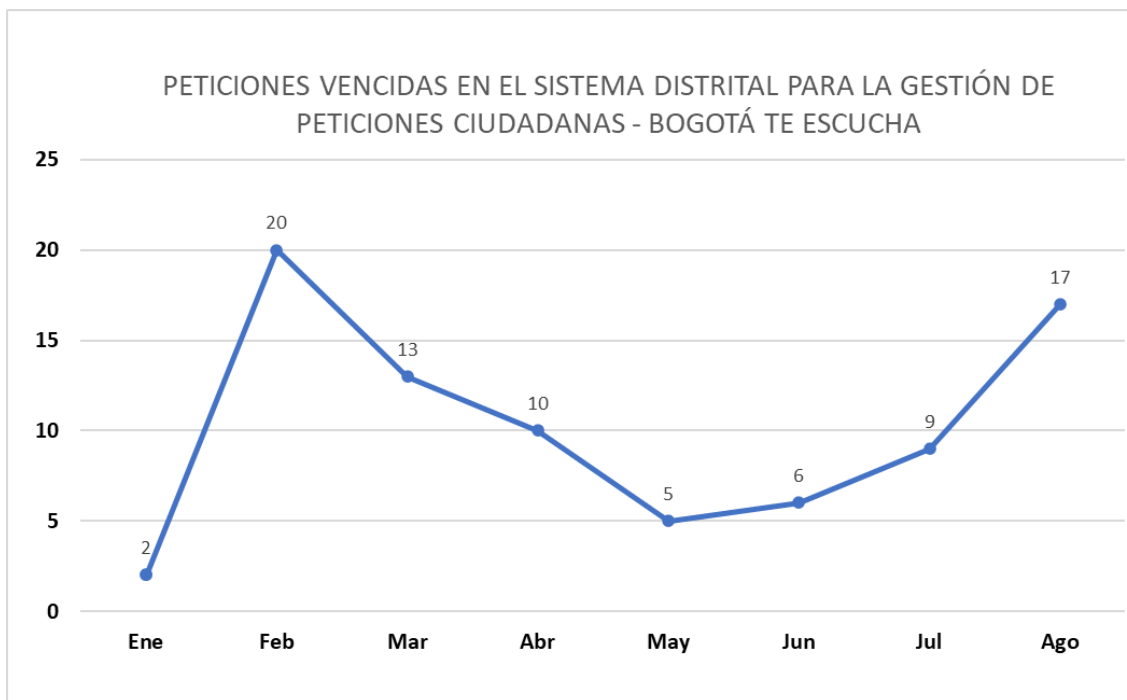
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
17	2023: 17	Entre 1 y 16 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 se incrementó en 89% el número de peticiones vencidas 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 **3269322023**.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de agosto de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del 48%, adicionalmente, la entidad presentó 17 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

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.”



Por lo anterior donde se evidencia que las observaciones persisten, reiteramos nuestra solicitud de implementar un plan de mejoramiento para la presente vigencia donde se incluyan acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% en el índice de cumplimiento de calidad y así mismo reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es pertinente recordar que este plan debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTA - UAECOB - JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO - correspondencia@bomberosbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ