

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JULIÁN MORENO PARRA

Subsecretario

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS

Carrera 7 # 32 - 12

Correo electrónico: correspondenciaexterna@sdis.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 DE 2023

Referenciados: 1-2023-25001, 1-2023-25003

Respetado Doctor:

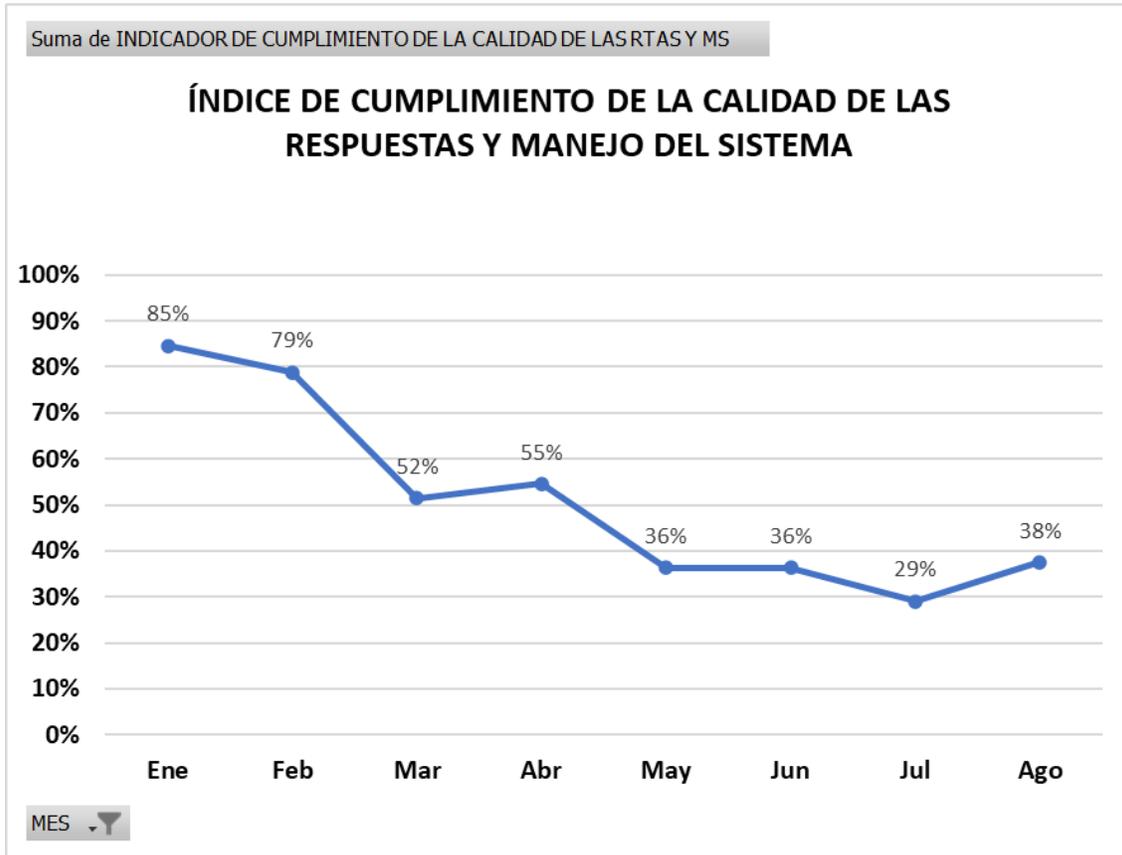
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud 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
32	20 (63%)	38%	50%

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
2602882023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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.
3275582023							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2329602023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
2869532023							
978142023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	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 la publicación de las respuestas 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.
1424952023							
1554602023							
1737022023							
1988732023							
2204052023							
2296392023							
2573132023							
2652472023							
2675992023							
2739272023							
2785772023							
2846362023							
2964062023							
3164732023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.
3298582023							

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

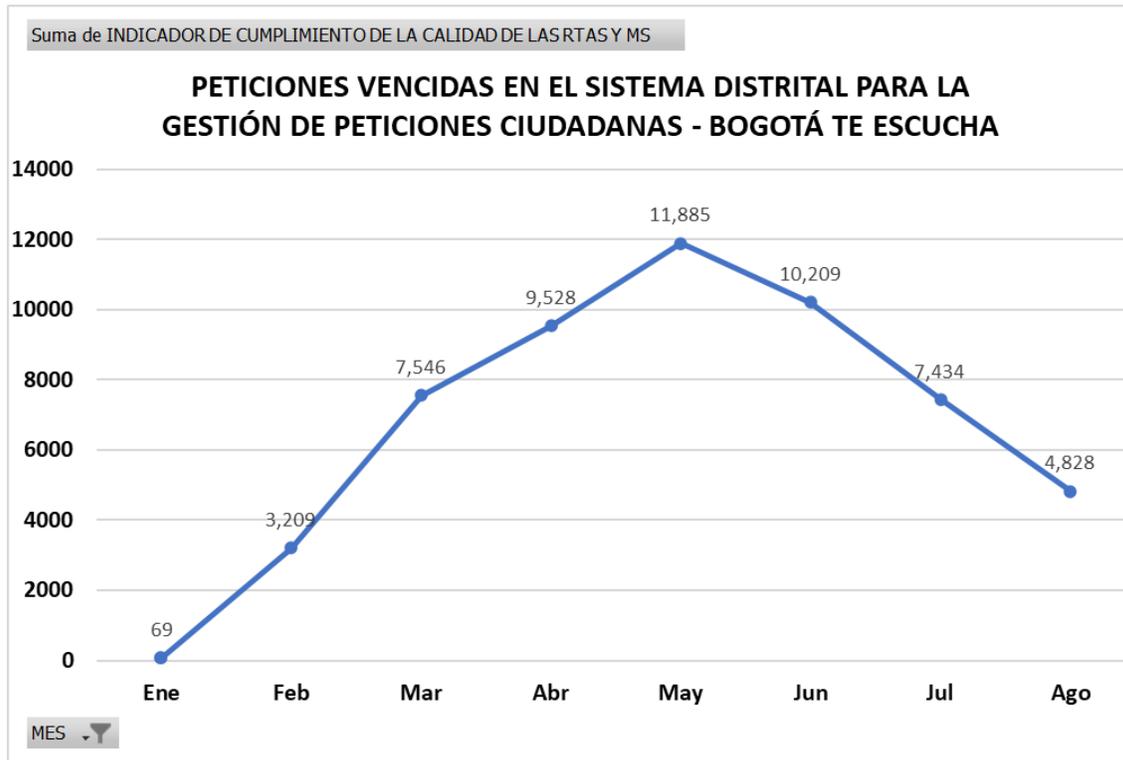
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
4.828	2023: 4.828	Entre 1 y 141 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 presenta **4.828** 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 presentan **37** 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. (ver anexo). Por otro lado, la entidad cuenta con **5** peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentran pendientes de cierre en el sistema, dichas peticiones son: **2703932023**, **2708772023**, **2744092023**, **2758212023** y **2956242023**.

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.”

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

Mediante correo electrónico con fecha 13 de septiembre de 2023 y radicados No. 1-2023-25001 y 1-2023-25003, recibimos plan de mejoramiento con las siguientes acciones:

N° Plan de Mejora	Insumo de mejora	Tipo de acción de mejora	Descripción de las actividades
1	Peticiones Venidas en el Sistema	Correctiva	TIPIFICAR: Caracterizar la base de datos de los requerimientos recibidos en la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.
2	Peticiones Venidas en el Sistema	Correctiva	AUTOMATIZAR: Generar las respuestas automáticas a partir de la tipificación y verificación de la base de peticiones de la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.
3	Peticiones Venidas en el Sistema	Correctiva	GESTIONAR FIRMA MASIVA: Realizar el proceso de radicación y firma masiva por AZ digital de las respuestas revisadas de peticiones de la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.
4	Peticiones Venidas en el Sistema	Correctiva	SEGUIMIENTO Y CONTROL: Realizar reportes de seguimiento con relación al avance de la finalización de las respuestas a las peticiones ciudadanas recibidas en la SDIS sobre el pago de Ingreso Mínimo Garantizado.

De acuerdo con lo anterior, realizaremos el seguimiento a las actividades planteadas en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente al aumento del cumplimiento en el índice de Calidad y además de atender las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

De otra parte, en relación con el comunicado bajo el número S2023168956, desde la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio agradecemos el compromiso e interés en relación a la gestión de las peticiones ciudadanas, en respuesta a las observaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad y Oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha correspondiente al mes de julio de 2023, informando lo siguiente:

En cuanto a la petición 2611542023, una vez realizada la verificación, respetuosamente informamos que se mantiene la observación para la solicitud evaluada en el informe, debido a que en la petición ciudadana aparece registrado el correo electrónico: jhasbleydy1@gmail.com, no obstante, en el sistema Bogotá te escucha quedó registrado el correo hasbleydy11@gmail.com. En



ese orden de ideas, amablemente los invitamos a revisar los datos que se registra o modifica en Bogotá te escucha, garantizado la notificación efectiva de la Entidad a la ciudadanía.

Frente a las peticiones No. 1196232023 y 1209222023, se evidencia que la Entidad da respuesta definitiva a la ciudadanía solicitando datos adicionales para brindar la respuesta, sin utilizar el evento de Solicitar Ampliación en el Sistema, por tanto, respetuosamente informamos que mantenemos la observación, pues el evento de Respuesta Definitiva, se utilizará cuando se responda de fondo al trámite que ha surtido y las razones por las cuales considere la Entidad es o no procedente a la solicitud ciudadana. De manera que, cuando la Entidad constate que una petición ya radicada está incompleta y que la persona deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, procedan con la utilización del evento Solicitar Ampliación en Bogotá Te Escucha.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, 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.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS - ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ - correspondenciaexterna@sdis.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 5f763de1-1868-4d7c-8dba-672d01793a70

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

