



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 AGOSTO DE 2023

Respetada Doctora:

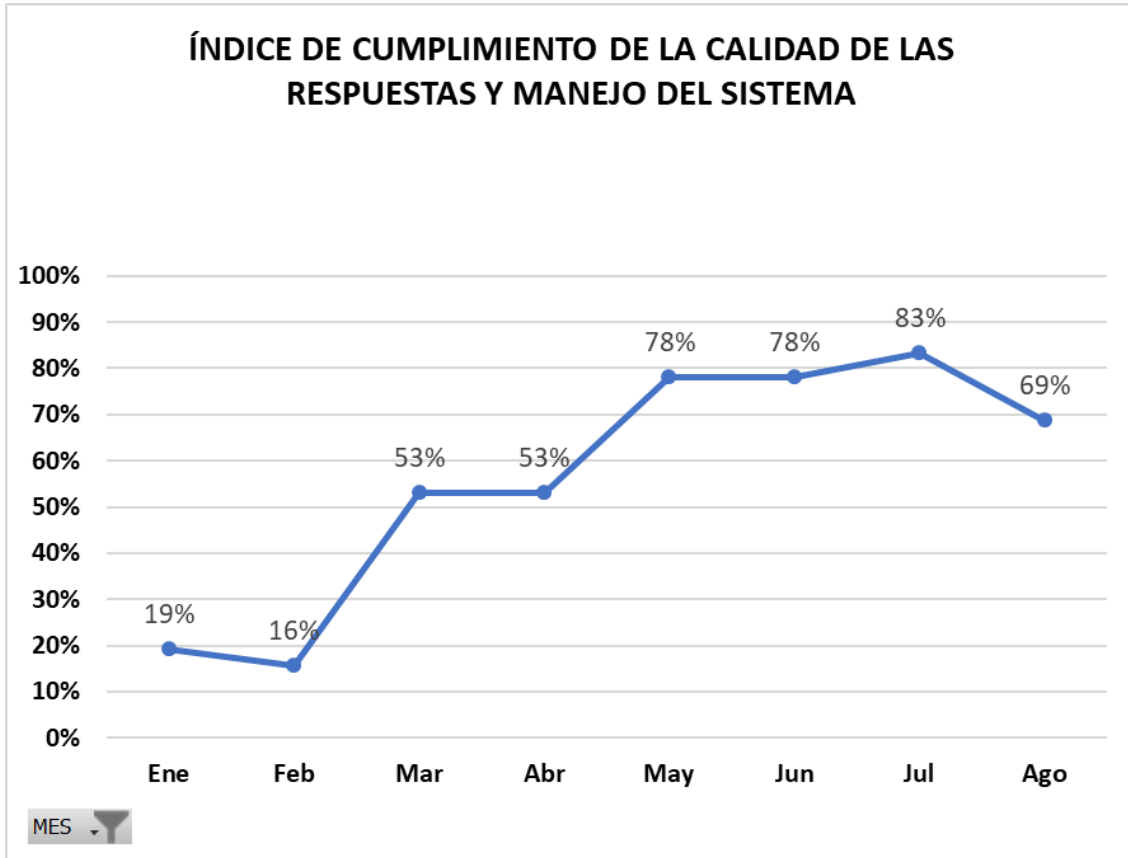
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de 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	10 (31%)	69%	57%

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
3175662023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3121962023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	SI	SI	SI	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de Coherencia, debido a que una vez la Entidad solicita respuesta parcial, no informan los motivos a la ciudadana de la prorroga en los términos de la solicitud, de acuerdo a lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.</p> <p>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.</p> <p>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 petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
3261062023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos, no cumplen 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.</p>
3457812023							<p>Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
2693242023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la(s) respuesta(s) se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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 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>
2870132023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	SI	NO	<p>Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que se debió utilizar el evento Cierre por No Competencia en el Sistema, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
3562272023							<p>Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
3406142023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	SI	NO	<p>Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
3432372023							<p>Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>
2998742023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	SI	<p>El requerimiento, no cumple 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.</p>

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

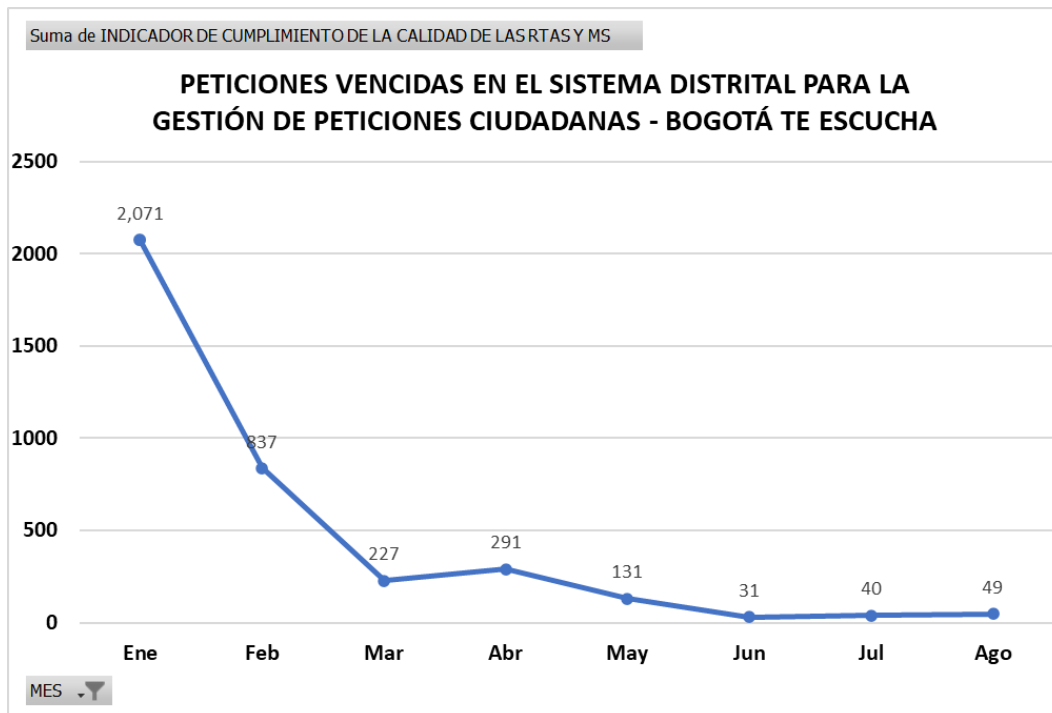
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
49	2023: 49	Entre 1 y 31 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 **49** 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
3	Correctiva	Para dar cumplimiento a la acción se revisará periódicamente las devoluciones de correspon-	Verificación de correspondencia devuelta	Envío de avance de correo electrónico (31/07/2023) con oficios de salida informando y realizando

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."

No Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
		dencia y se procederá a verificación de datos y reenvío de comunicación o publicación	Fecha inicio: 01/04/2023 Fecha Final: 01/09/2023	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 de mejora planteadas, han tenido una mejora gradual con el aumento en el porcentaje del índice mensual de cumplimiento de los criterios de Calidad (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema) pasando del **53%** en el mes de abril al **83%** para el mes de julio.

Además, frente a los correos electrónicos preventivos enviados a las dependencias de la Entidad, de acuerdo la acción número 2 del plan de mejoramiento, ha resultado en la mejora con la disminución de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, pasando de **291** solicitudes en el mes de abril a **49** solicitudes para el mes de agosto, siendo una reducción del **83%**.

De conformidad con lo anterior, queremos reconocer el esfuerzo realizado en la disminución en el número de peticiones vencidas e incremento en el porcentaje de cumplimiento en los criterios de Calidad, no obstante, los invitamos a seguir trabajando y continuar fortaleciendo las acciones implementadas para obtener el cumplimiento del **100%** en los criterios de Calidad y reducir a cero **(0)** 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,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 20d75042-766f-4be9-8a42-ffe16e09177

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



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

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 20d75042-766f-4be9-8a42-ffe16e09177

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