BOGOTÁ

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 SEPTIEMBRE DE 2023

Referenciados: 1-2023-27232, 1-2023-29985

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 septiembre 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:

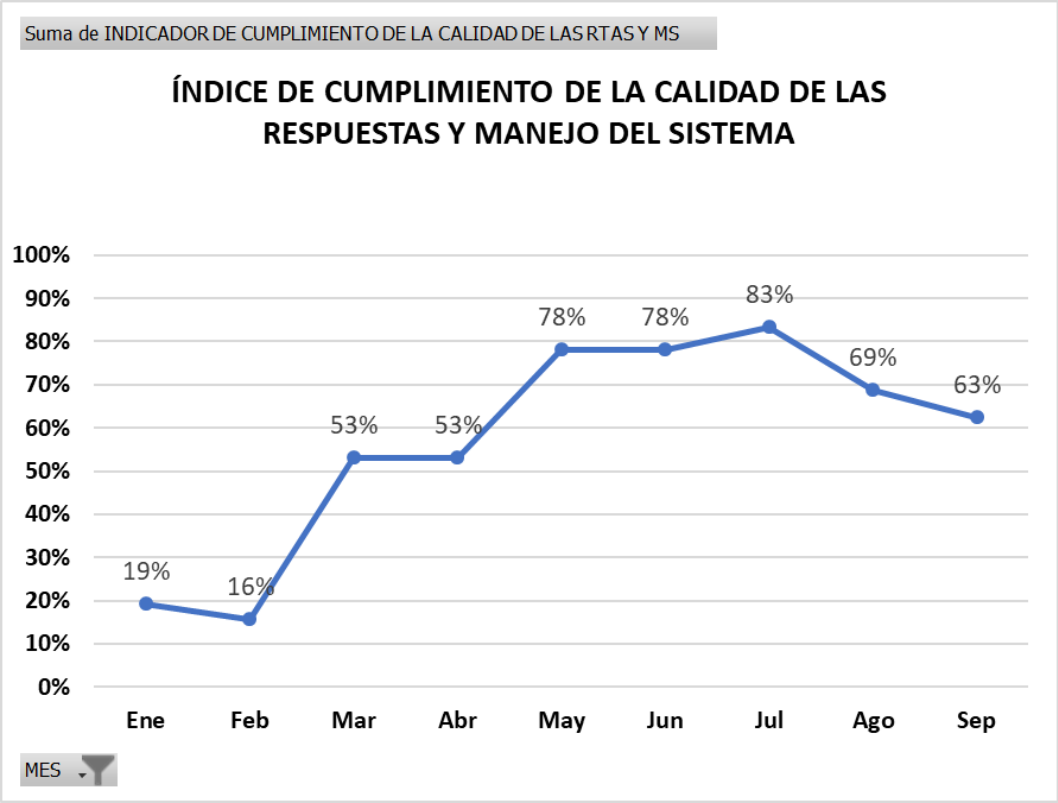
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
32	12 (38%)	63%	58%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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



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
3164142023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	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.
2981632023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no brindan respuesta de fondo frente a lo solicitado por el ciudadano en el Sistema Bogotá Te Escucha.

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

BOGOTÁ

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3240882023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	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.
3140482023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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. 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.
3163912023							
3176042023							
3232802023							
3059542023							
3042182023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	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.
3072722023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	NO	NO	
3185492023	2112 SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO LOCAL DEL SUR ORIENTE	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.
3206652023	BS.IMG. Servicio al Ciudadano						

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:

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

CO18/8583

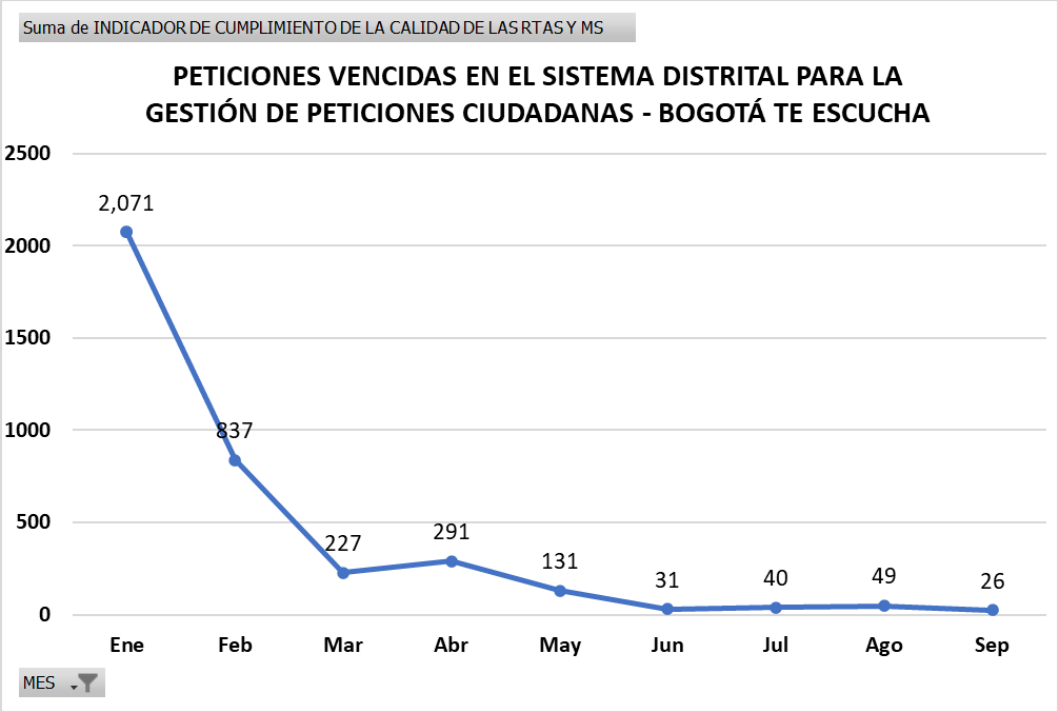
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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
26	2023: 26	Entre 1 y 20 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 **26** 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

[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."*

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

objeto de análisis presenta **0** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en al 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, luego, por medio del radicado 1-2023-20546, después, por medio del radicado 1-2023-27232 recibimos el tercer avance y con el radicado 1-2023-29985 recibimos el cuarto avance, así:

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	Memorandos dirigidos a las dependencias de la entidad para dar atención a las peticiones vencidas registradas en Bogotá te escucha, así: 3-2023-28214 14/08/2023 3-2023-28887 18/08/2023 3-2023-29454 25/08/2023 3-2023-30476 04/09/2023 3-2023-33135 25/09/2023 3-2023-33876 02/10/2023 Respuesta por parte de las dependencias de la Entidad la finalización en la gestión de las peticiones en Bogotá te escucha, así: 3-2023-31559 11/09/2023 3-2023-31558 11/09/2023 3-2023-32171 15/09/2023 3-2023-31561 11/09/2023 3-2023-31560 11/09/2023 3-2023-33324 27/09/2023 3-2023-33325 27/09/2023 3-2023-33328 27/09/2023 3-2023-33329 27/09/2023 3-2023-33320 27/09/2023 De acuerdo con el radicado 1-2023-27232 del 02/10/2023 y radicado 1-2023-29985 del 26/10/2023

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

BOGOTÁ

No Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Observaciones
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 correos electrónicos preventivos a las dependencias de la Entidad acerca de los próximos vencimientos de peticiones en Bogotá te escucha, con fechas de: 31/07/2023 14/08/2023 22/08/2023 28/08/2023 05/09/2023 11/09/2023 26/09/2023 De acuerdo con el radicado 1-2023-27232 del 02/10/2023 y radicado 1-2023-29985 del 26/10/2023
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 evidencia en 4 archivos de Excel mostrando la gestión y causas de devolución de comunicaciones en los meses de mayo, junio, julio y septiembre. De acuerdo a radicado 1-2023-29985 del 26/10/2023
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	Recomendaciones dirigido a las dependencias que brindan respuestas a la ciudadanía, teniendo como metodología los criterios de Calidad (Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad) establecidos por el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. De acuerdo con el radicado 1-2023-27232 del 02/10/2023 y radicado 1-2023-29985 del 26/10/2023

Al respecto, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones frente a las observaciones en el numeral 1 del presente informe con la acción de mejora número 4 del plan de mejoramiento presentado por la Entidad, que permita garantizar y mantener el 100% de servicio de calidad en Bogotá te escucha.

Ahora bien, en relación con el numeral 2 del presente informe, queremos reconocer la gestión realizada en la disminución en el número de peticiones vencidas por la Secretaría Distrital de Planeación, no obstante, los(as) invitamos a seguir trabajando y continuar fortaleciendo las acciones implementadas para reducir a cero **(0)** el número de peticiones vencidas, garantizando un

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

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

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

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