4221000

Bogotá D.C.

Doctor
MIGUEL ANTONIO JIMENEZ PORTELA
Subdirector Administrativo y Financiero
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP
Avenida Caracas No. 53 - 80
Correo electrónico: uaesp@uaesp.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 DEL 2023.

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 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 el seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Entidad.

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:

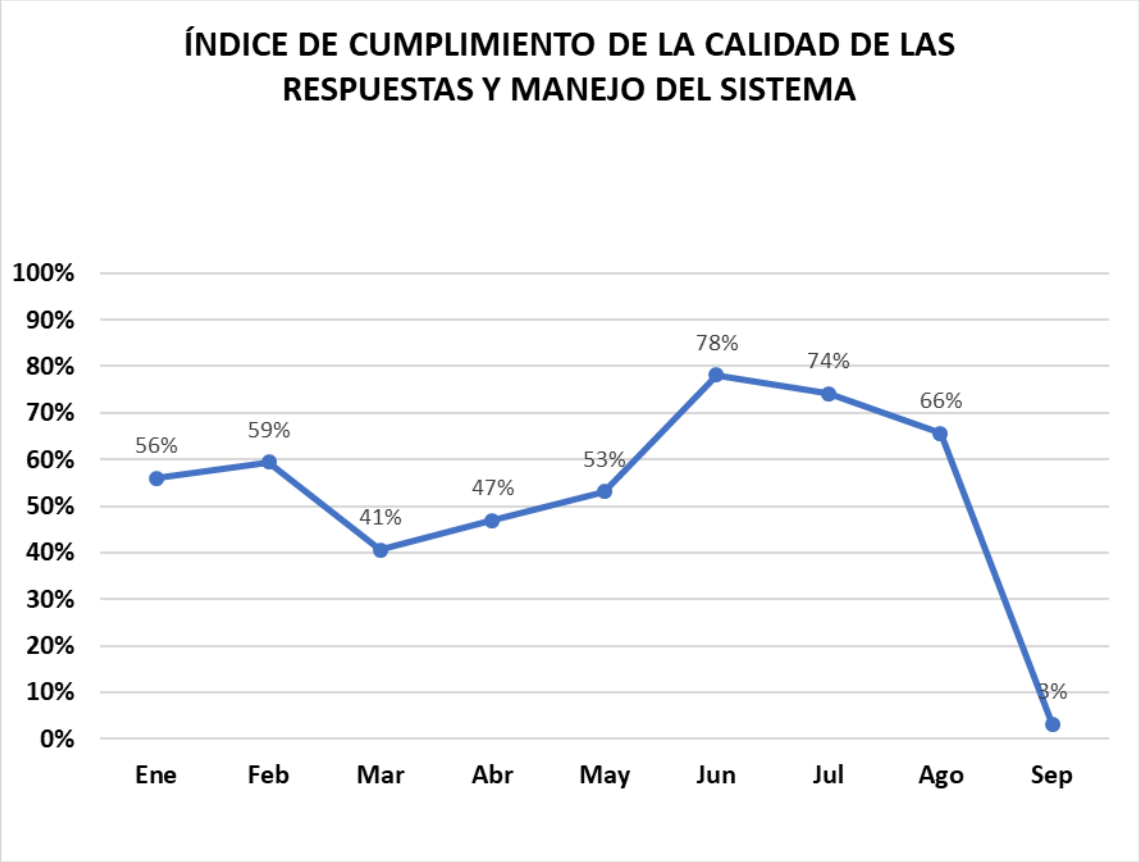
A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
32	31 (97%)	3%	53%

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 legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3152942023	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
3024662023	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.

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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2741742023 2976822023 3176082023 2678292023	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	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.
2678672023 2679042023 2712602023 2713582023 2873432023 2876042023 2929552023 3031142023 2649282023 2677722023 2719582023 2773692023 2832882023 2860812023 2867482023 3020192023 2874622023 2826192023	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	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 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.
3056732023 3128432023	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	SI	SI	NO	NO	NO	-Los requerimientos no cumplen con el criterio de calidez, puesto que, no utilizan ningún saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos deservicio del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, -Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan los traslados por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si las peticiones no son competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
2846242023 2878302023	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	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 criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan los traslados por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -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. -Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si las peticiones no son competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
2975632023 3088242023	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber utilizado el evento cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no dar cierre por respuesta definitiva.
2827212023	SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	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

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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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

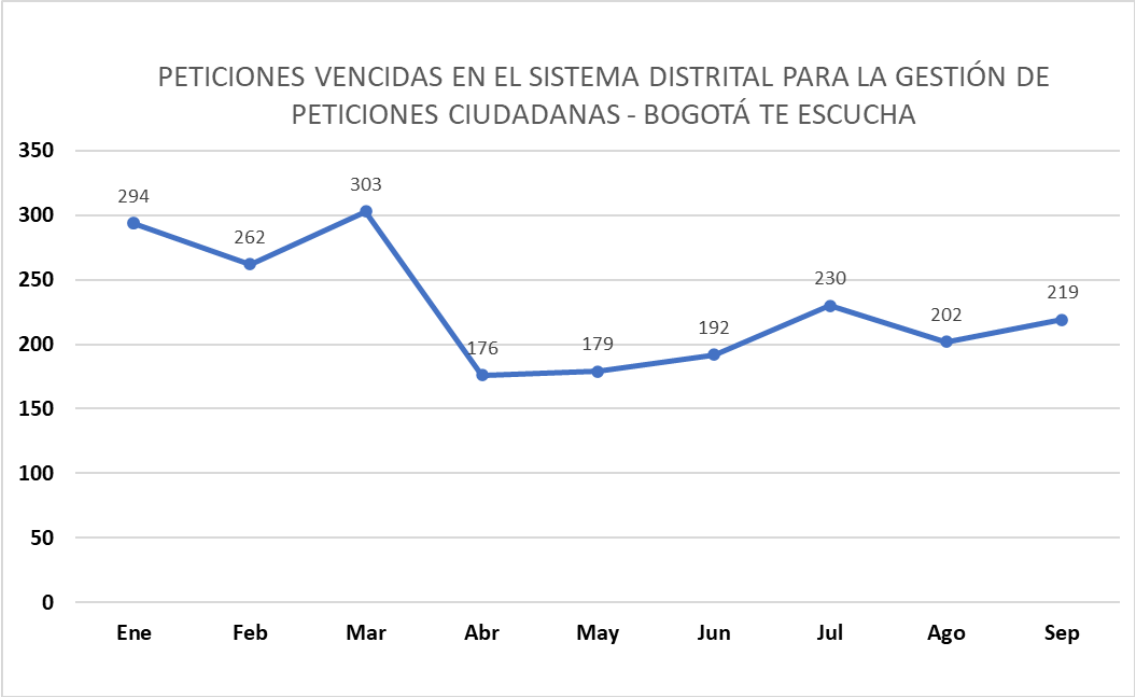
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
219	2023: 219	Entre 1 y 68 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 la entidad aumento en 8.4% en requerimientos vencidos en el sistema.



Fuente: 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

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 al Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Radicado No **3588572023.**

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que nos encontramos en el tercer mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la Unidad Administrativa Especial de Servicio públicos – UAESP vía correo electrónico el viernes 14 de julio del 2023 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Realiza durante la vigencia seguimientos semanales a la oportunidad de respuestas.	31/12/2023	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
2. Realizar durante la vigencia capacitaciones a los funcionarios de la entidad en temas de atención al ciudadano. Se realizaron capacitaciones por parte de la oficina de servicio al ciudadano a los funcionarios de la UAESP, en donde se da a conocer la ley 1715 de 2015, los criterios de respuesta y la importancia de responder en los tiempos establecidos.	31/12/2023	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
3. Realizar durante la vigencia capacitaciones a los funcionarios de la entidad en el uso de la herramienta de Bogotá Te Escucha. Por parte de la secretaria general se brindó capacitación de inducción al sistema de Bogotá te escucha a funcionarios de la UAESP el día 01 de marzo 2023, con la finalidad de realizar un procedimiento adecuado con el registro y respuesta de SDQS	31/12/2023	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
4. Realizar junto con la secretaria de calidad del	17/07/2023	Se realiza capacitación por parte de la

[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

servicio al ciudadano reuniones para la identificación de oportunidades de mejora y fortalecimiento de conocimientos.		Dirección Distrital de Calidad del Servicio en temas relacionados a la calidad de las respuestas y direccionamiento de peticiones, también de manejo funcional por parte de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y continúan con peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCS solicitamos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por la UAESP, puesto que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento y 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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP - SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO - uaesp@uaesp.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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

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