



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

NOEL VALENCIA LOPEZ

Gerente General

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA E.S.P. - EAAB

Avenida Calle 24 No. 37 – 15 Piso 3

Dirección Electrónica: notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co**BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DE 2023.

Referenciado:

Respetado Doctor:

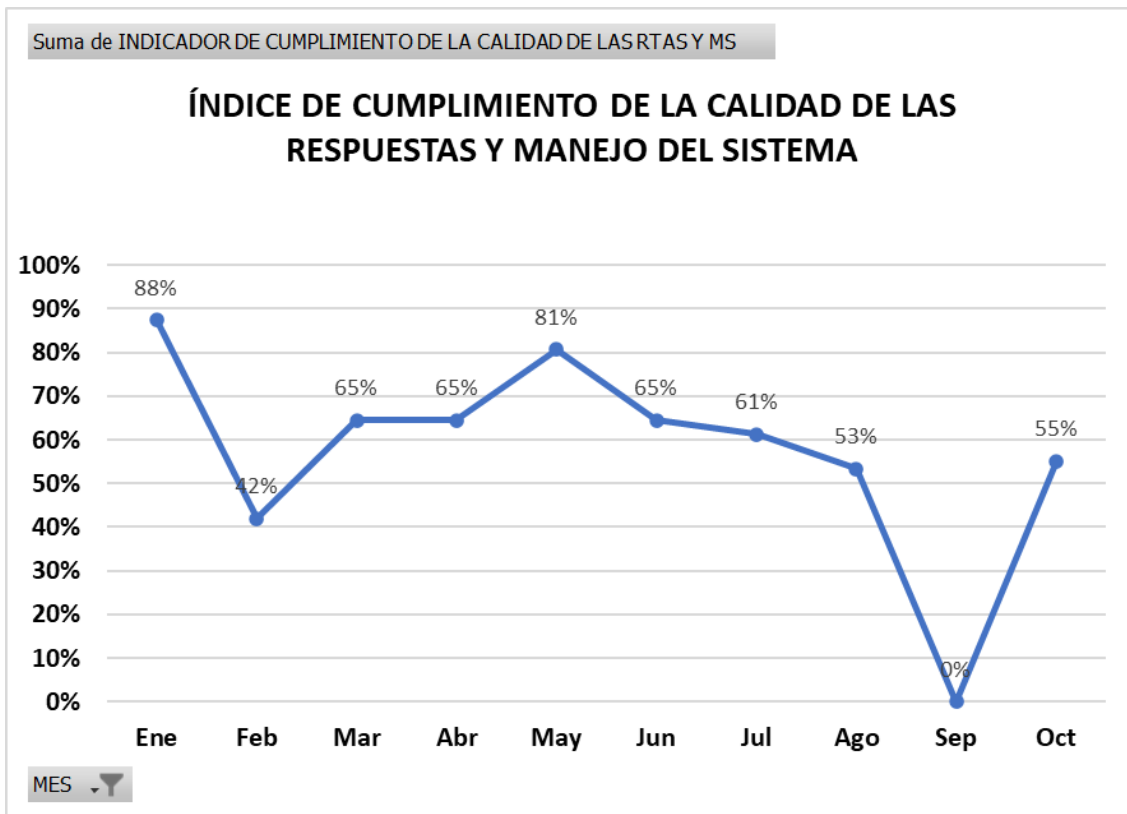
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 29 | 13 (45%) | 55% | 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 legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|---|----|----|----|----|----|--|
| 4547562023 | GERENCIA DE ZONA 2 | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con ninguno de los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación o aclaración de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema. |
| 3655812023 | GERENCIA DE ZONA 2 | NO | NO | NO | NO | NO | Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. |
| 3829092023 | | | | | | | |
| 4197272023 | DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3 | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición. |
| 3977852023 | DIRECCIÓN | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| 3952682023 | COMERCIAL ZONA 3 DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3 | | | | | | 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. |
| 3880002023 | DIRECCIÓN CONTRATACIÓN Y COMPRAS | | | | | | |
| 3832172023 | GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO | | | | | | |
| 3915712023 | DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4 | | | | | | |
| 3264412023 | DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4 | | | | | | |
| 3911132023 | DIVISIÓN ALCANTARILLADO ZONA 1 | | | | | | |
| 4303332023 | DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS | | | | | | |
| 3835222023 | GERENCIA DE ZONA 2 | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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. 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. |

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

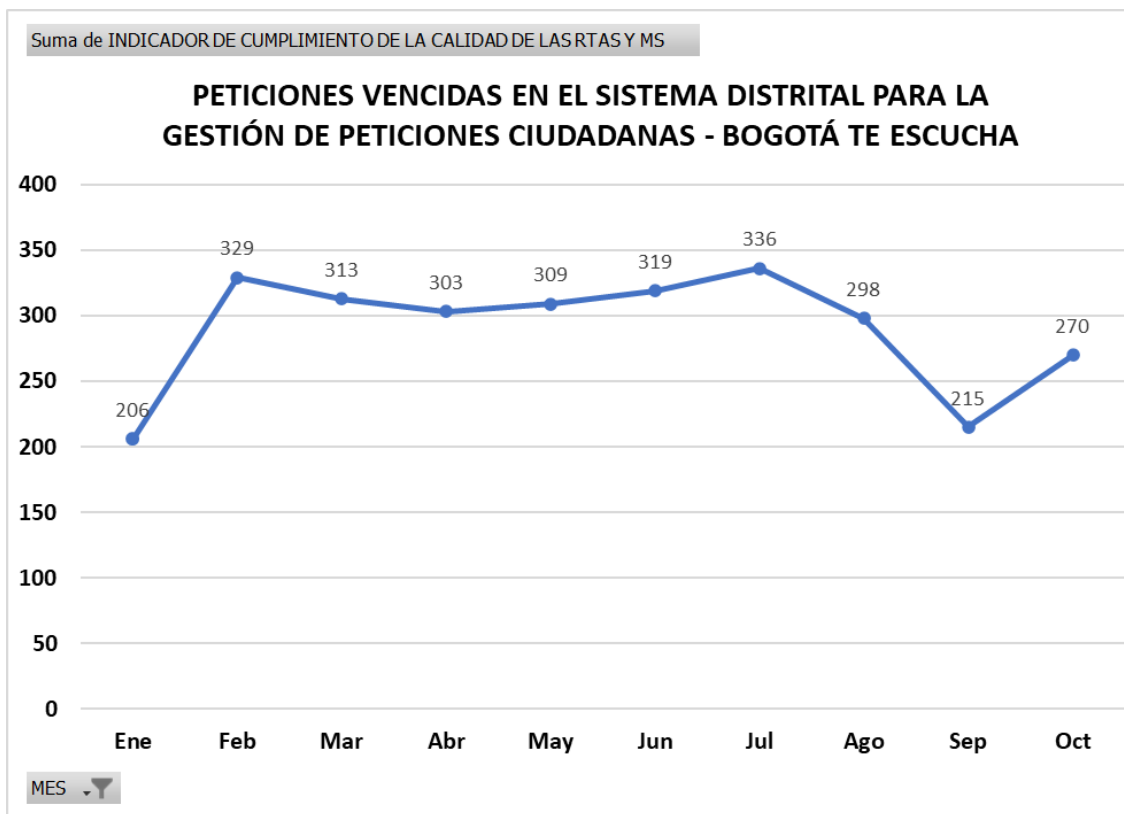
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 270 | 2015: 1 2022: 3 2023: 266 | Entre 1 y 1.911 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, se evidencia un aumento de 55 peticiones respecto al mes anterior.



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, no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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 no presenta 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. Por otro lado la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 del Código General Disciplinario**, 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.”

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

Según los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas y en el análisis de peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, sugerimos revisar las acciones planteadas en el plan de mejora enviado por la entidad el 14 de agosto de 2023 con radicado EAAB-ESP E-2023-074411 y de ser necesario realizar los respectivos ajustes, esto con el fin de lograr la mejora esperada en los índices de cumplimiento de calidad y oportunidad de las respuestas.

Dentro del proceso de implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de servicio a la Ciudadanía, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos venido creando una herramienta que permita a todas las entidades distritales, contar con información actualizada de los resultados obtenidos tanto en la evaluación y seguimiento a la gestión y trámite de las peticiones ciudadanas, como a los monitoreos en los diferentes canales de atención (Presencial, virtual y telefónico) dispuestos para los ciudadanos.

En ese sentido, nos complace compartir con todos ustedes el link a través del cual podrían acceder a la herramienta Power BI, la cual será presentada a todos ustedes en la próxima comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

Esperamos que esta herramienta les sirva para tener a mano los resultados de las evaluaciones y mediciones realizadas frente a la prestación del servicio a la ciudadanía, y les permita contar con información necesaria para la toma de decisiones en el marco del mejoramiento continuo que hemos venido trabajando.

A continuación, encontrarán el link de acceso:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrIjoiaNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjZjNCIsImMiOiJ9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjZjNCIsImMiOiJ9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee)

Estaremos en total disposición de resolver todas sus dudas frente a la información y al manejo del Power BI, así como a 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:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB - MARÍA NOHEMY PERDOMO RAMÍREZ -
notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 051dcb32-ffd6-47e9-9084-ff859fa0947c

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