



4221000

Bogotá D.C.

Doctor
OSCAR FLÓREZ MORENO
Subsecretario de Gestión Corporativa
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT
Carrera 13 No. 52 – 25
Dirección Electrónica: correspondenciasdht@habitatbogota.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 OCTUBRE DE 2023

Respetado Doctor:

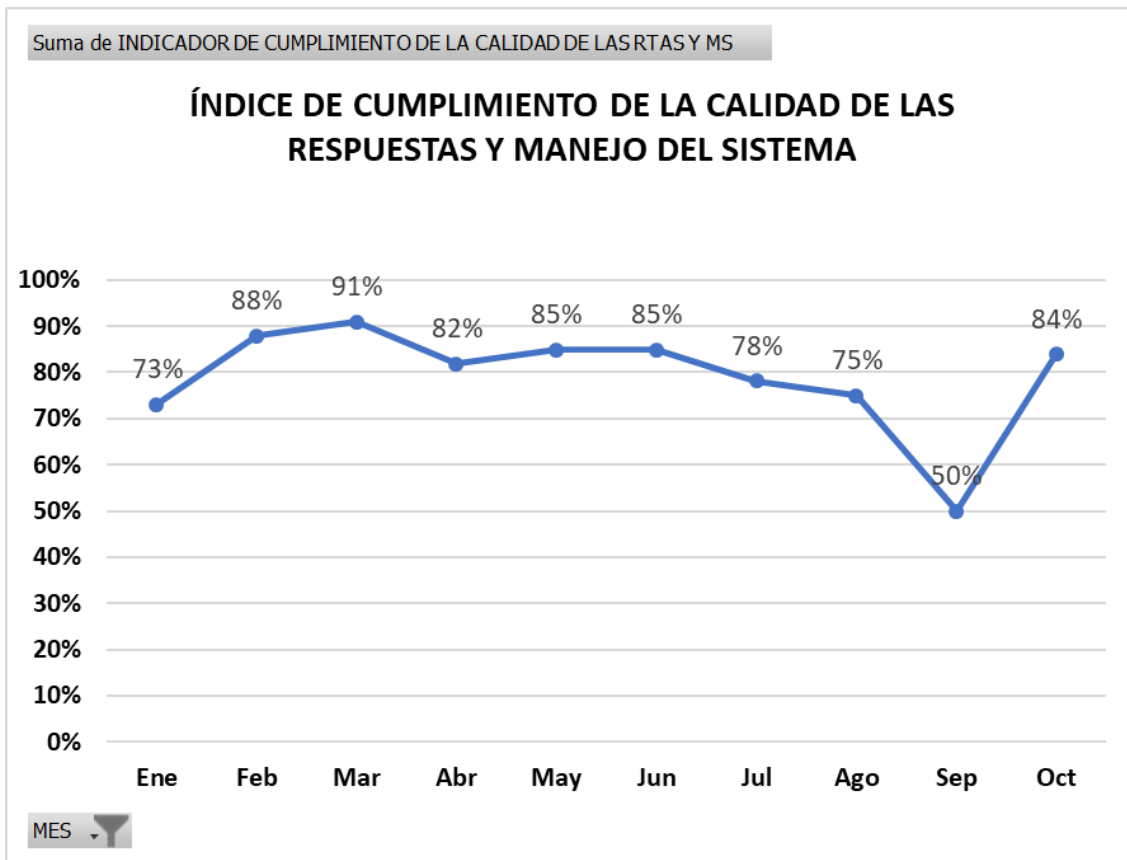
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de los planes de mejora.

1. Seguimiento a la Calidad 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
31	5 (16%)	84%	79%

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
4636192023	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no adjuntan el documento soporte del canal de recepción y/o sus anexos 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4469492023	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
4376072023	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. 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.
4384942023	SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.
4476742023							

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

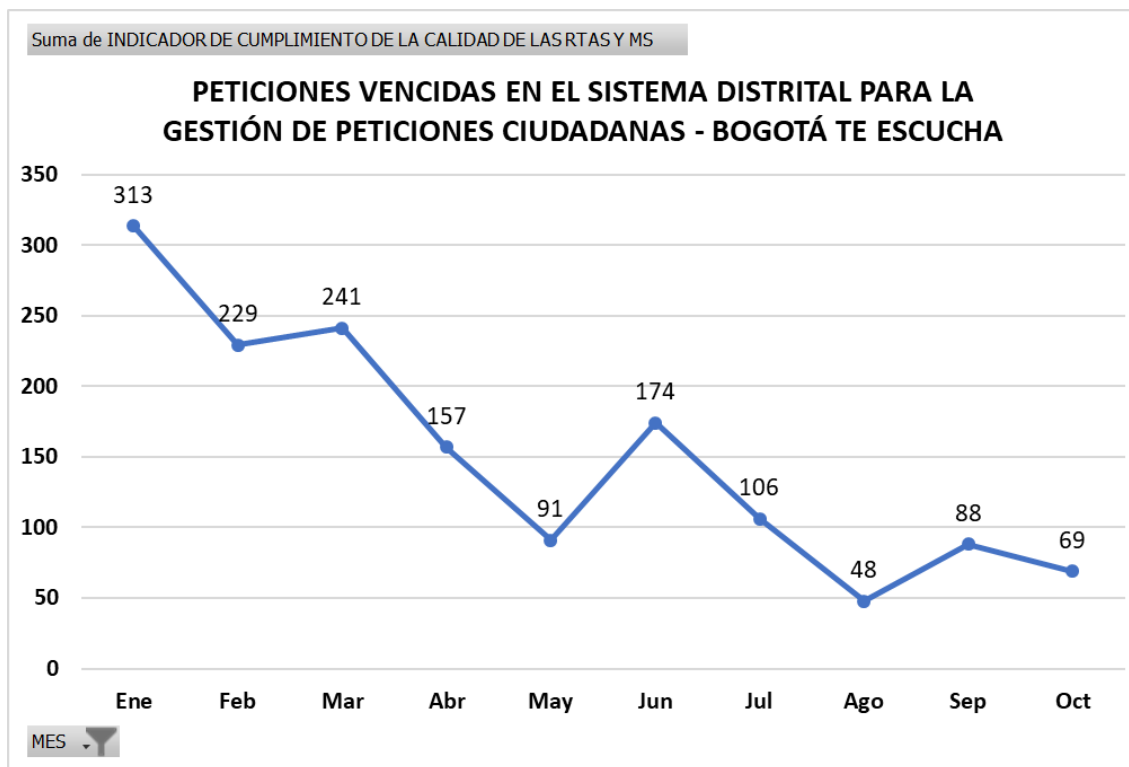
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
69	2023: 69	Entre 1 y 70 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 **69** 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, 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 presentó **1** petición pendiente 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 con No. **3764972023**.

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:

De acuerdo con el comunicado emitido por ustedes con radicado 2-2023-38880 de fecha 15 de mayo de 2023, recibido por la Secretaría General con número de radicado 1-2023-12399 de fecha 15 de mayo de 2023, donde manifiestan envío del plan de mejoramiento con los ajustes acordados en la reunión del día 11 de mayo de 2023, con las siguientes acciones:

No. Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
1	Preventiva	Generar reportes de alerta y seguimiento respecto de los derechos de petición próximos a vencer, y con ello mejorar los niveles de aseguramiento respecto de atención de los mismos.	Reporte de alerta de derechos de petición próximos a vencer.	19/08/2022	31/12/2023
2	Preventiva	Emitir alertas automáticas y escalonadas a las peticiones que se encuentren pendientes en el sistema SIGA, con el fin de evitar el vencimiento de términos	Mensajes automáticos enviados a los correos electrónicos desde SIGA generando la alerta	19/08/2022	31/12/2023
3	Correctiva	Implementar la estrategia "Ranking por Calidad" que contenga el análisis respecto de la aplicación de los principios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema de información en las respuestas a los derechos de petición	Reporte ranking por la calidad	19/08/2022	31/12/2023
4	Correctiva	Incorporar criterios de verificación de la calidad y oportunidad en la atención de los derechos de petición dentro de los trabajos de seguimiento y evaluación independiente.	Incluir dentro de los planes de trabajo de auditoría y los informes de seguimiento la verificación de los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas a los derechos de petición recibidos en la Entidad.	13/04/2023	31/12/2023

Por lo anterior, se evidencia que han tenido una mejora gradual con el índice mensual de cumplimiento pasando del 50% (septiembre) al 84% (octubre), no obstante, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones preventivas y correctivas planteadas frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar el 100% de calidad de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha.



Así mismo, frente a la oportunidad de respuesta a la ciudadanía, los invitamos a continuar trabajando para lograr el cumplimiento oportuno en la gestión de las peticiones dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Ahora bien, 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=eyJrIjojNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjdjNCIsImMiOiJ9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjdjNCIsImMiOiJ9&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 DISTRIAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRIAL DEL HABITAT - SDHT - VIVIANA ROCÍO BEJARANO CAMARGO - correspondenciasdht@habitatbogota.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: b8e2b359-0d99-483a-8d6c-e6ee5c1bde90

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