



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 OCTUBRE DE 2023

Respetada Doctora:

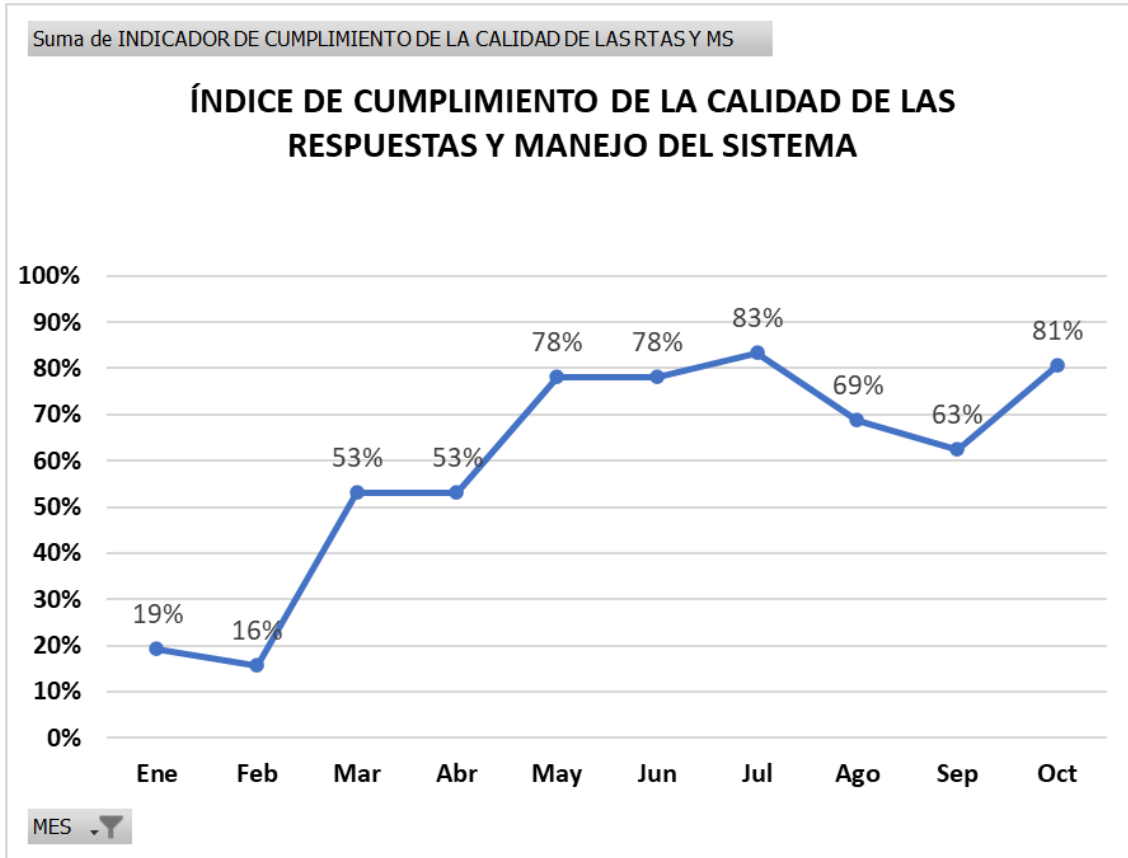
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 31 | 6 (19%) | 81% | 60% |

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 |
|-------------|-------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 3731742023 | BS.IMG. Servicio al Ciudadano | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano. |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| 4431032023 | 2300 SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN | 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 la ciudadana en el Sistema Bogotá Te Escucha. |
| 3934152023 | BS.IMG. Servicio al Ciudadano | SI | SI | SI | NO | NO | Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. |
| 4458302023 | | | | | | | 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. |
| 3599512023 | 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. |
| 3676952023 | | | | | | | Los requerimientos no cumplen 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

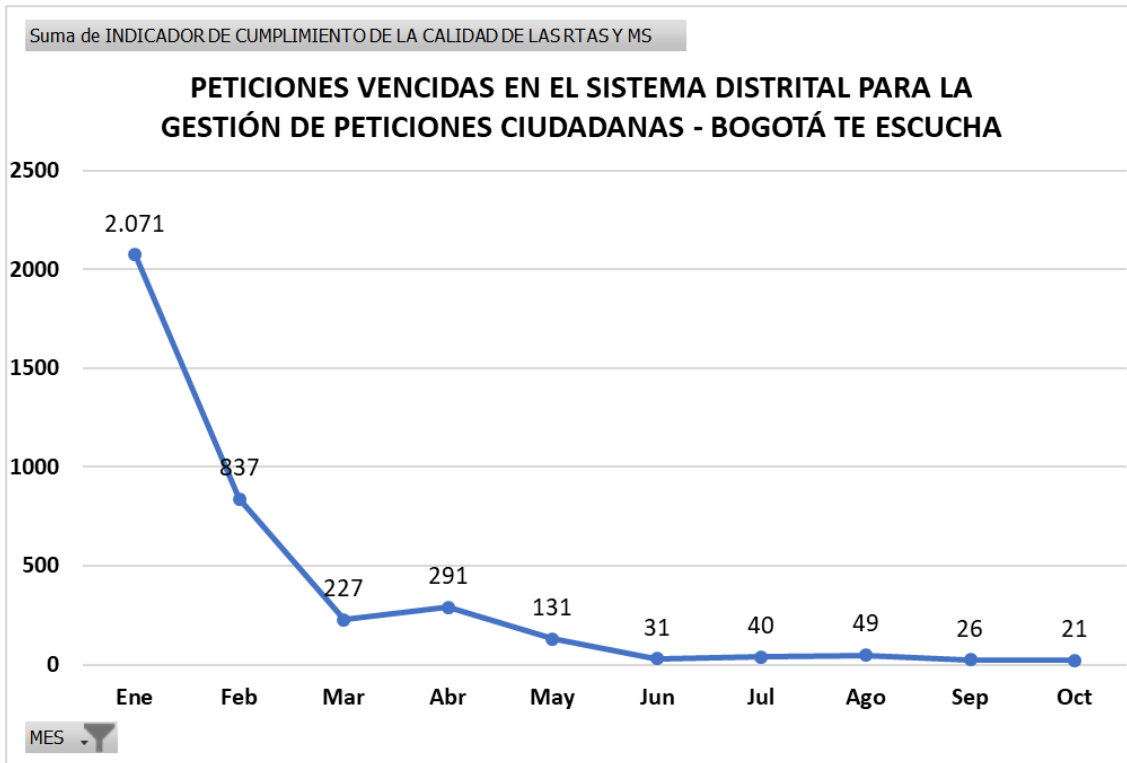
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 21 | 2023: 21 | Entre 1 y 10 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 **21** 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 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:

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.”*

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 |

| 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 |

Por lo anterior, se evidencia que han tenido una mejora gradual con el índice mensual de cumplimiento pasando del 63% (septiembre) al 81% (octubre), no obstante, respetuosamente elevamos nuevamente la solicitud en revisar 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.



A su vez, 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=eyJrljoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMCO5Njl3LWFIMDMwY2NIZjdjNCIsImMiOiJR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMCO5Njl3LWFIMDMwY2NIZjdjNCIsImMiOiJR9&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: 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: 1df26484-7b53-4f09-8496-37d56a1807af

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