

Rad No: 3-2023-31688
Fecha: 28/11/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia	
Para	MARIA CLEMENCIA PÉREZ URIBE DESPACHO SECRETARIA GENERAL
De	
Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO INFORME CONSOLIDADO DE 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.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

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 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:

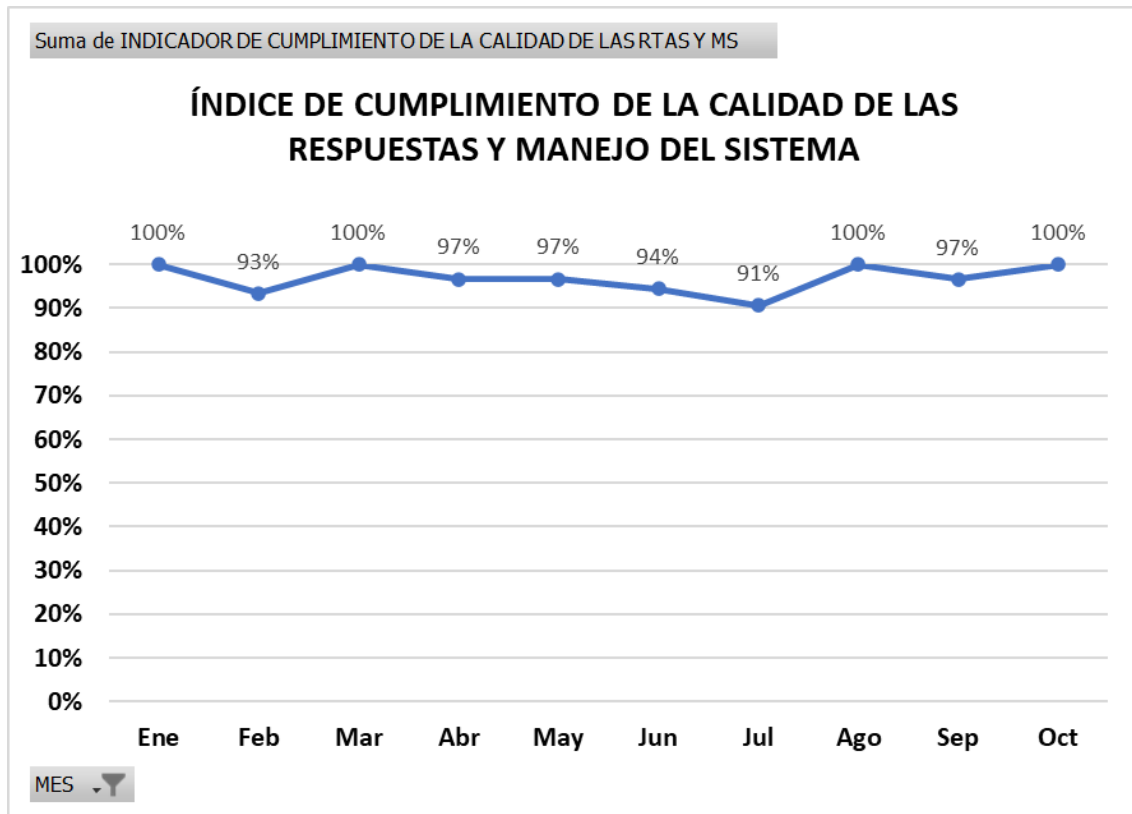
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
28	0 (0%)	100%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Documento Electrónico: 1989e226-bcbb-4498-8e70-3835b9353601

Rad No: 3-2023-31688
Fecha: 28/11/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presentó observaciones a las respuestas evaluadas.

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
1	2023: 1	7 días de vencimiento

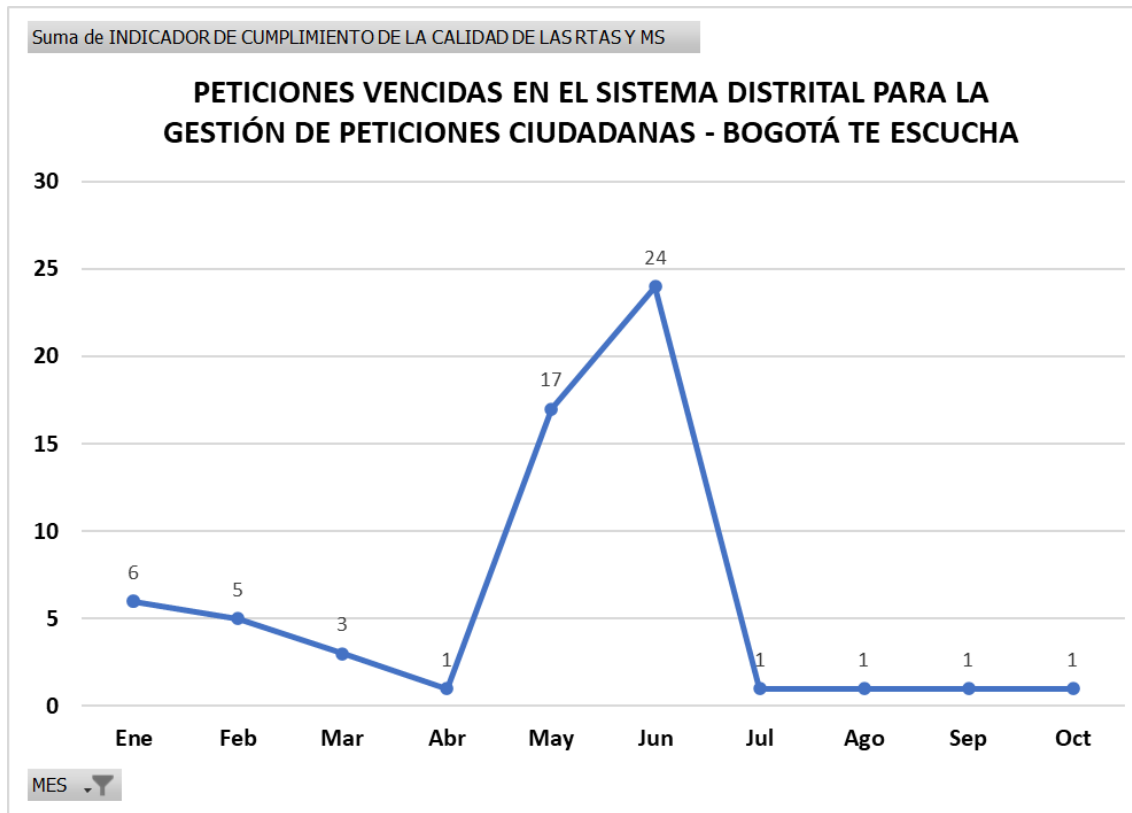
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 1 petición vencida al igual que el mes anterior.

Documento Electrónico: 1989e226-bcbb-4498-8e70-3835b9353601

Rad No: 3-2023-31688
Fecha: 28/11/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

A continuación, se presenta el detalle de los datos descrito anteriormente:

No Petición	Dependencia	Tipo de Petición	Días de Vencimiento en el Sistema
4082312023	Jefatura del Gabinete Distrital	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	7

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.

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."

Documento Electrónico: 1989e226-bcbb-4498-8e70-3835b9353601

Rad No: 3-2023-31688
Fecha: 28/11/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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** 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, dicha petición es: **4079732023**. 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.

No Petición	Dependencia	Tipo de Petición
4079732023	Subdirección de Gestión Documental	Derecho de Petición de Interés Particular

Con el fin de que sea cerrado en el menor tiempo posible este requerimiento, de manera atenta les solicitamos utilizar el formato de oficio por medio del cual se comunica el archivo de una petición ciudadana, documento que fue enviado a todas las dependencias mediante el memorando 3-2022-27776 del 23 de septiembre de 2022 de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y el cual fue elaborado conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría General.

3. Seguimiento a las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

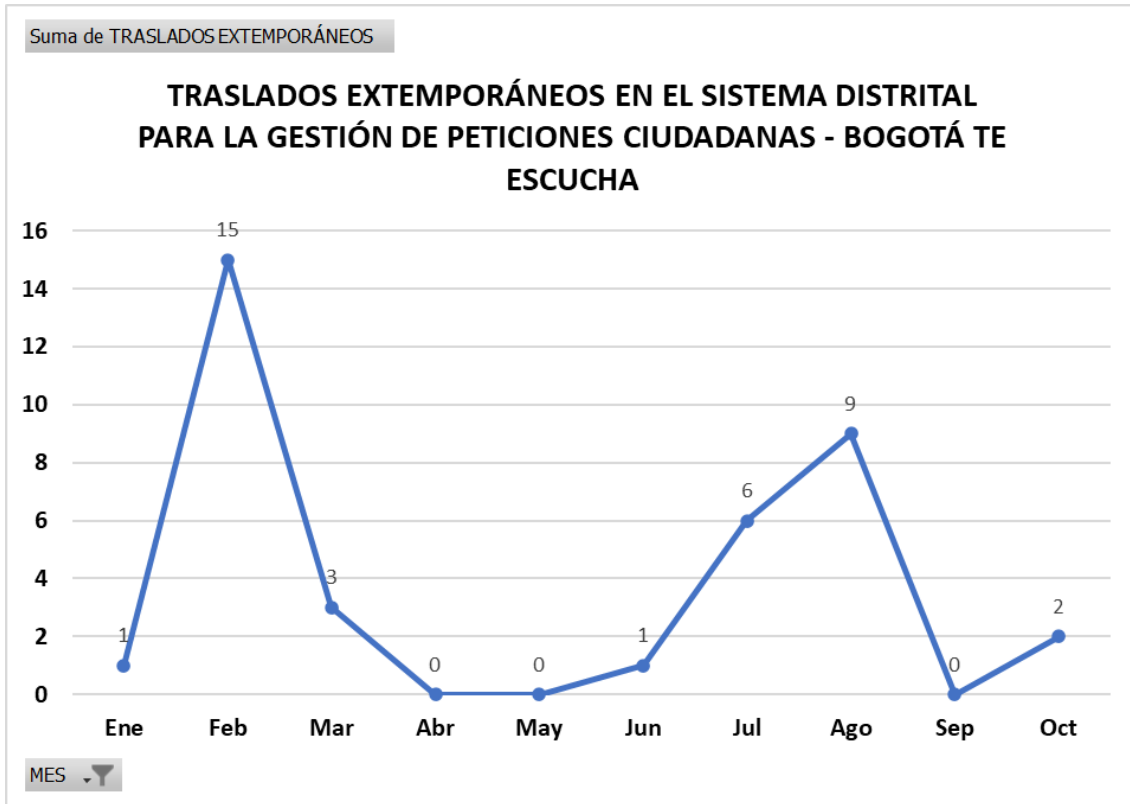
Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario..."*, a continuación se relacionan las peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de octubre:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
4303002023	Jefatura del Gabinete Distrital	5
4485152023	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5

Documento Electrónico: 1989e226-bcbb-4498-8e70-3835b9353601

Rad No: 3-2023-31688
Fecha: 28/11/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General para las peticiones cerradas durante el mes de octubre de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Secretaría General fue del 100%, por otro lado la entidad presentó 1 petición vencida, 2 peticiones trasladadas por fuera de los términos establecidos por la ley y 1 petición cerrada por desistimiento tácito pendiente por cargue del acto administrativo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Según lo anterior y teniendo en cuenta las generalidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a continuación, se relaciona la información de las dependencias que han presentado alguna particularidad:

Jefatura del Gabinete Distrital

Documento Electrónico: 1989e226-bcbb-4498-8e70-3835b9353601

Rad No: 3-2023-31688
Fecha: 28/11/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

La dependencia presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Oficina de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Subdirección de Gestión Documental

La dependencia presenta una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema.

* Las peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo, no requieren estructuración de plan de mejora, aunque se requiere garantizar el cierre efectivo de la petición en el sistema, esto a la mayor brevedad posible.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, le solicitamos a la Jefatura del Gabinete Distrital y a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, las cuales a la fecha no cuentan con un plan de mejora estructurado, la elaboración de uno, donde se planteen acciones preventivas y correctivas que faciliten el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente para la gestión de peticiones ciudadanas. Agradecemos que el plan de mejora solicitado sea remitido en el formato dispuesto para tal fin (adjunto), dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del presente memorando.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se encuentra diseñado como un sistema de información gerencial para registrar todas las peticiones que tengan origen ciudadano, con el fin de llevar a cabo un seguimiento a las mismas, en ese sentido cobra especial relevancia la debida clasificación de la gestión realizada de cada una de las peticiones lo cual permitirá conocer de primera mano datos estadísticos que son la base fundamental para la toma de decisiones, no obstante, hemos observado que las dependencias de la Secretaría General están clasificando de forma indebida la gestión a las peticiones atendidas, registrando las peticiones con respuesta definitiva con el subtema “Traslado a entidades distritales”.

La tabla relacionada a continuación, muestra que, en el mes de octubre, 17 peticiones fueron cerradas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades Distritales”, evidenciando una falencia en la clasificación de las peticiones en el Sistema, toda vez que un traslado no se considera una respuesta de fondo. A estas dependencias se les invita a realizar el traslado de manera adecuada en Bogotá Te Escucha, considerando la importancia que tiene para las

Documento Electrónico: 1989e226-bcbb-4498-8e70-3835b9353601

Rad No: **3-2023-31688**
 Fecha: 28/11/2023
 Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

estadísticas de la Entidad y del Distrito, disponer de una información de calidad y coherente, en términos de clasificación de las peticiones que son atendidas, toda vez que son insumo de gran relevancia para la toma de decisiones e identificación de necesidades de la ciudadanía.

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES CERRADAS CON SUBTEMA TRASLADO A ENTIDADES
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	7
Dirección de Talento Humano	2
Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Alta Consejería de paz, víctimas y reconciliación	1
Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	1
Subdirección de Imprenta Distrital	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	1
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	1
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	1
TOTAL	17

Por otro lado, 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=eyJrIjoibWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjZjNCIsImMiOiR9&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 requieran las dependencias que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Documento Electrónico: 1989e226-bcbb-4498-8e70-3835b9353601

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



Rad No: **3-2023-31688**
Fecha: 28/11/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

C.C.E.:

ANDERSON DAVID SANABRIA SIERRA-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFICINA DE CONTROL INTERNO
ROBERTO DÍAZGRANADOS DÍAZ-OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS
COMUNICACIONES
LUISA FERNANDA CASTILLO RODRÍGUEZ-SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Revisó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 1989e226-bcbb-4498-8e70-3835b9353601

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

