



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS

Subdirectora Corporativa

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Diagonal 47 No. 77A – 09 Interior 11

Correo electrónico: radicacionentradas@idiger.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 NOVIEMBRE DEL 2023.

Respetada Doctora:

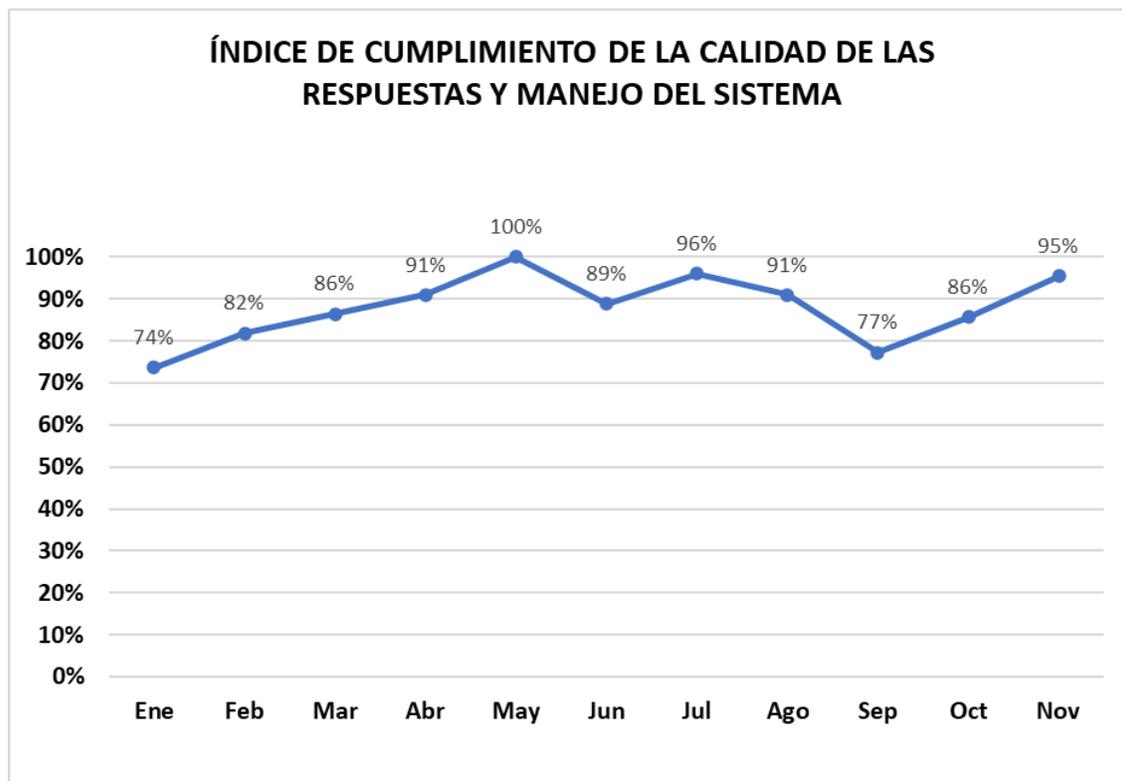
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
22	1 (5%)	95%	88%

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
4794022023	ATENCIÓN AL CIUDADANO	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.

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

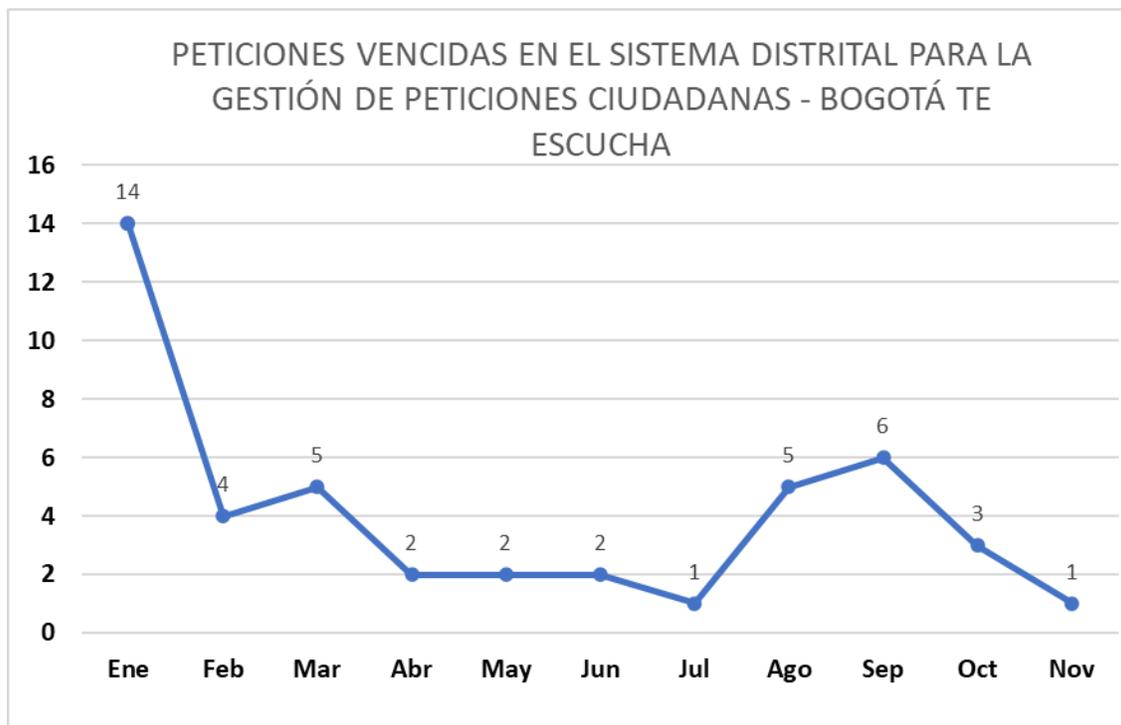
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1	2023: 1	6 de 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 una petición vencida. Respecto al mes inmediatamente anterior la entidad decreció en 67% requerimientos vencidos en el sistema.



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 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 ad-

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.”

ministrativo 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. Radicado No **4739262023**.

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 estamos en el octavo mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 15 de marzo del 2023 con radicado del IDIGER No 2023EE3924 y radicado interno de la Secretaria General No1-2023-7040, donde se establecieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Revisión permanente en el sistema de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar que queden clasificados en el canal correspondiente con el número de petición para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos.	31/12/2023	Desde la entidad se remite el anexo 1: se evidencia los correos electrónicos de las solicitudes de corrección SDQS, adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaria General No 1-2023-18277.
2. Envío de correos personalizados a los responsables de las peticiones próximas a vencer y que han sido reportadas anteriormente en los seguimientos semanales, con el fin dar cumplimiento al criterio de oportunidad y garantizar la respuesta en términos de ley.	31/12/2023	Desde la entidad se remite el anexo 2: donde se evidencia los correos electrónicos de Seguimiento SDQS personalizados, adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaria General No 1-2023-18277.
3. Envío de alertas mediante correo electrónico semanalmente de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de las respuestas en la entidad.	31/12/2023	Desde la entidad se remite el anexo 3: se evidencia la implementación de la acción por medio del enlace remitido por IDIGER en la comunicación con radicado No 2023EE15517 y radicado de ingreso en la Secretaria General No 1-2023-21926
4. Capacitaciones en el manejo de la nueva ventana de correspondencia, sus niveles de clasificación y el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS con las personas designadas por parte de cada dependencia.	30/06/2023	Desde la entidad se remite el anexo 4: se evidencia las comunicaciones internas y listados de asistencia a las capacitaciones programadas las cuales son adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaria General No 1-2023-18277.

De acuerdo con lo anterior y los resultados presentados por la entidad, evidenciamos la entidad ha presentado mejoras en cuanto a la calidad de las respuestas emitidas, adicionalmente el número de requerimientos vencidos en el sistema se ha reducido, sin embargo, continúan las



observaciones en la calidad de las respuestas y persisten las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, por lo tanto, los invitamos a continuar y reforzar las acciones de mejora hasta cumplir al 100% en el índice de calidad y llegar a cero en el número de requerimientos vencidos.

Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirma la recepción del comunicado remitido por IDIGER con radicado No 2023EE24782 y radicado de ingreso en la Secretaria General No 1-2023-34769 el 11 de diciembre de 2023, donde nos indican las acciones correctivas que se vienen adelantando al interior de la entidad con el objetivo de cumplir al 100% en el índice de calidad de las respuestas y reducir a cero el número de requerimientos vencidas en el sistema, respecto al requerimiento No 2724832023 no se reportó con observaciones y/o como vencido en el informe de calidad correspondiente al mes de octubre del 2023.

Finalmente, agradecemos el interés y compromiso por parte de la Entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

cordialmente

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - ANA LUCÍA BACARES TOLEDO -
radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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