



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

LUCY MOLANO RODRÍGUEZ

Jefe Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Calle 22 No. 6 - 27 Piso 1

Correo electrónico: atnciudadano@idu.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 DE 2023

Referenciados: 1-2023-34856, 1-2023-34792, 1-2023-34825

Respetada Doctora:

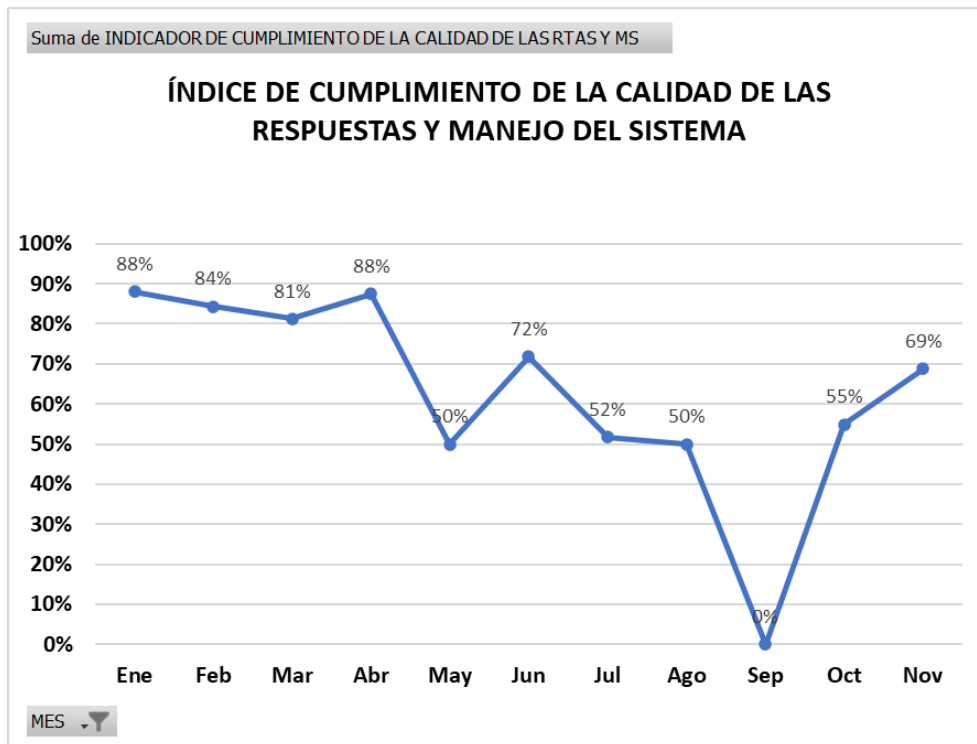
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan 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
32	10 (31%)	69%	62%

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
5062222023	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que no adjuntan el documento soporte del canal de recepción y 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.
5136702023	DTDP						
4739282023	PUNTOS IDU						
5076272023	STJEF						
5279932023	DTC	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que corresponde a petición anónima o sin información de contacto o correspondencia y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4804942023	DTP	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 persona en el Sistema Bogotá Te Escucha.
4561182023	OGA	SI	NO	SI	NO	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. El requerimiento, no cumple 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.
4529272023	PUNTOS IDU	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.
4697582023							Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, 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.
4591572023	PUNTOS IDU	SI	SI	SI	SI	NO	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

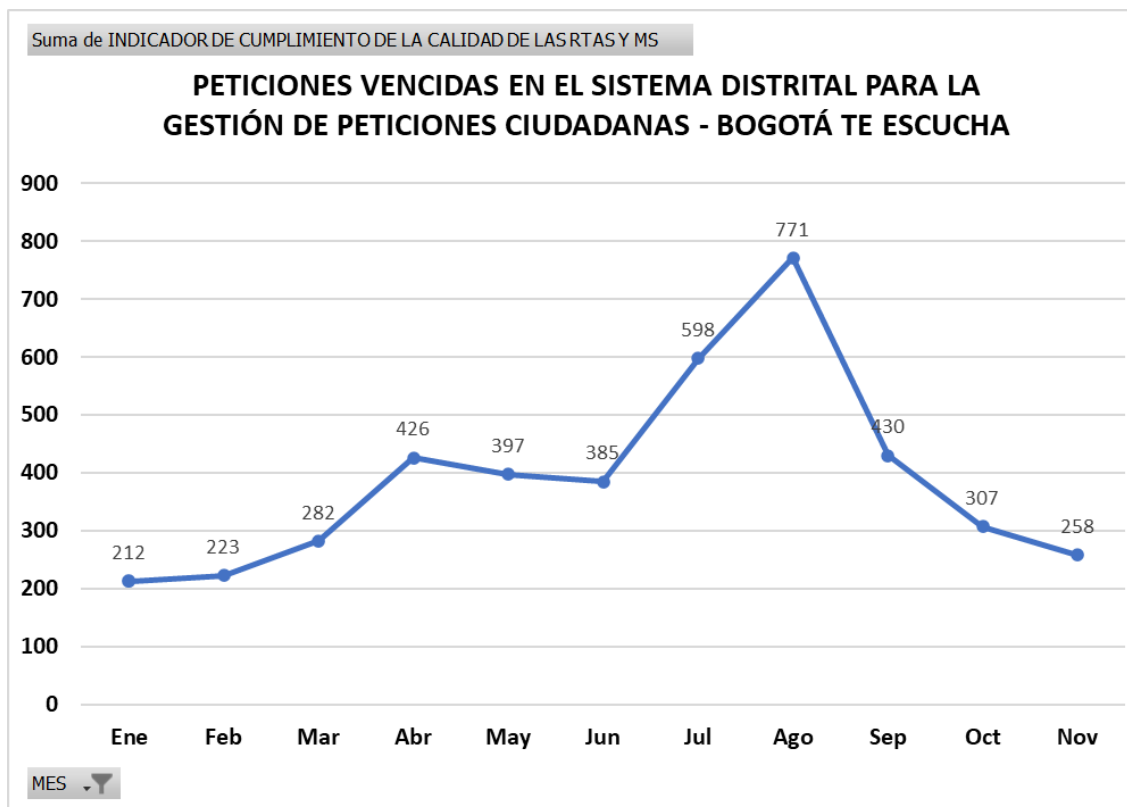
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
258	2021: 2 2022: 19 2023: 237	Entre 1 y 456 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 **258** peticiones vencidas. (ver anexo)



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 presentan **una (1)** petición pendiente por cargue del acto

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.”

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. **4591192023**.

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

Respecto al tema, la Entidad realizó actualización al plan de mejora el 11 de mayo de 2023 y, posteriormente, realizan ajuste con números de radicado 1-2023-23693 y 1-2023-24132 del 04/09/2023 y 06/09/2023, respectivamente. Para lo cual, se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 01/10/2022.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
Revisar las observaciones presentadas por la ORSC relacionadas con fallas técnicas presentadas en la integración de los sistemas Bachue y Conecta con Bogotá te escucha con el fin de que se realicen los ajustes necesarios.	30/03/2024	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el fin de verificar la efectividad de estas.
Realizar quincenalmente, mesas de seguimiento a la integración con Bogotá Te Escucha con el apoyo de recursos tecnológicos para garantizar la generación de las respuestas automáticas en el sistema distrital.		
Revisar y analizar los datos del reporte quincenal de Secretaría General, donde se establece la dependencia del IDU que ha gestionado respuestas en forma extemporánea, que tiene requerimientos vencidos sin respuesta y/o próximos a vencer para notificar a las mismas para que realice los correctivos necesarios.	31/03/2024	
Apoyar a las dependencias cuando lo estimen conveniente para el correcto manejo del sistema en el cierre de los requerimientos en Bogotá te escucha.		
Sensibilizar a los consultores, contratistas e interventorías para el manejo del sistema de gestión de peticiones, enfatizando en el cumplimiento de los términos de ley para dar respuesta oportuna a la ciudadanía en el sistema distrital Bogotá Te Escucha.		

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de noviembre de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **69%**. Adicionalmente, la entidad presentó **258** peticiones vencidas en Bogotá te escucha.

Frente a lo anterior, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad.



Con respecto a las peticiones vencidas, queremos reconocer el esfuerzo realizado en la disminución en el número de peticiones vencidas en un **16%**, con respecto al mes inmediatamente anterior. No obstante, los invitamos a seguir trabajando las acciones preventivas del plan de mejoramiento para atender las solicitudes ciudadanas dentro de los términos de ley en el Sistema Bogotá Te Escucha, que logre garantizar y mantener en **0** peticiones vencidas para los siguientes periodos en el Sistema.

En atención a los comunicados recibidos con radicados SIGA 1-2023-34856, 1-2023-34792 y 1-2023-34825, es importante aclarar que es necesario evidenciar y reposar toda trazabilidad en la gestión a las peticiones en el sistema Bogotá te escucha, desde el registro de las solicitudes de origen ciudadana con sus soportes y anexos de acuerdo al canal de recepción y la gestión de ellas, como lo son solicitudes de ampliación o aclaración, según el caso, traslados por no competencia, solicitud de respuesta parcial, como también la respuesta definitiva, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá y al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En consideración con lo anterior, amablemente solicitamos que en caso de presentar inconvenientes frente a la integración entre su sistema de gestión documental y el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha o inquietudes frente a la utilización de los eventos del Sistema, sean escalados a la mesa de ayuda de Manejo Funcional por medio del siguiente correo electrónico: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en disposición de 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 DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - atnciudadano@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número **6** de **6**

Documento Electrónico: 803f9e9b-f905-4f65-a133-7afe80bb73ba

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