



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JULIÁN MORENO PARRA

Subsecretario

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS

Carrera 7 # 32 - 12

Correo electrónico: correspondenciaexterna@sdis.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

Respetado Doctor:

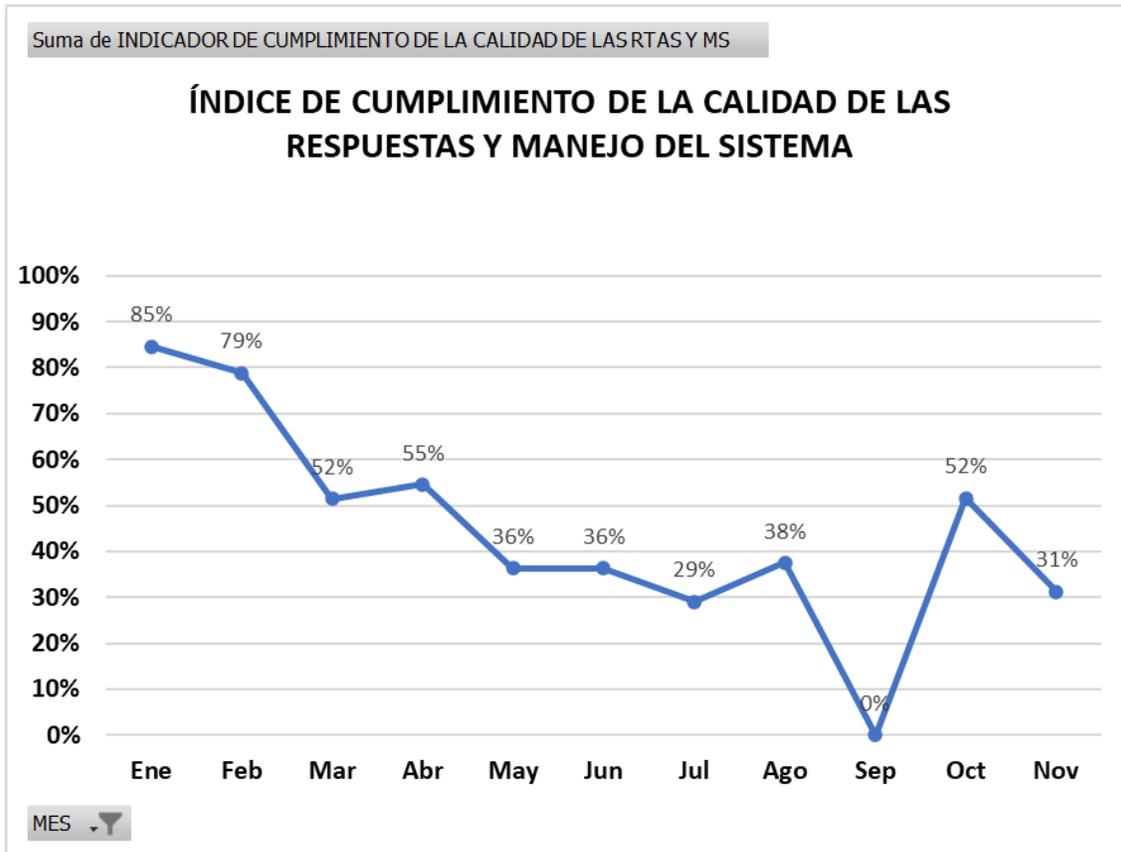
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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
32	22 (69%)	31%	44%

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
4568692023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de notificación diferente a la indicada por la ciudadanía.
4577692023							
4476072023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento 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.
4528572023							
4863042023							
5070172023							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4450462023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que en las respuestas solicitan datos adicionales a la ciudadanía sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, las personas no pueden dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
4693952023							
4363362023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	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. 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.
4370882023							
4382152023							
4433702023							
4536612023							
4374542023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	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 criterio de Manejo del Sistema, ya que solicitan ampliación de información por correo electrónico, pero no utilizan el evento Solicitar Ampliación en el sistema Bogotá Te Escucha. 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.
3999552023	TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	SI	SI	SI	SI	NO	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.
4359702023							
4442532023							
4500892023							
4605902023							
4607172023							
4700582023							
4832732023							

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

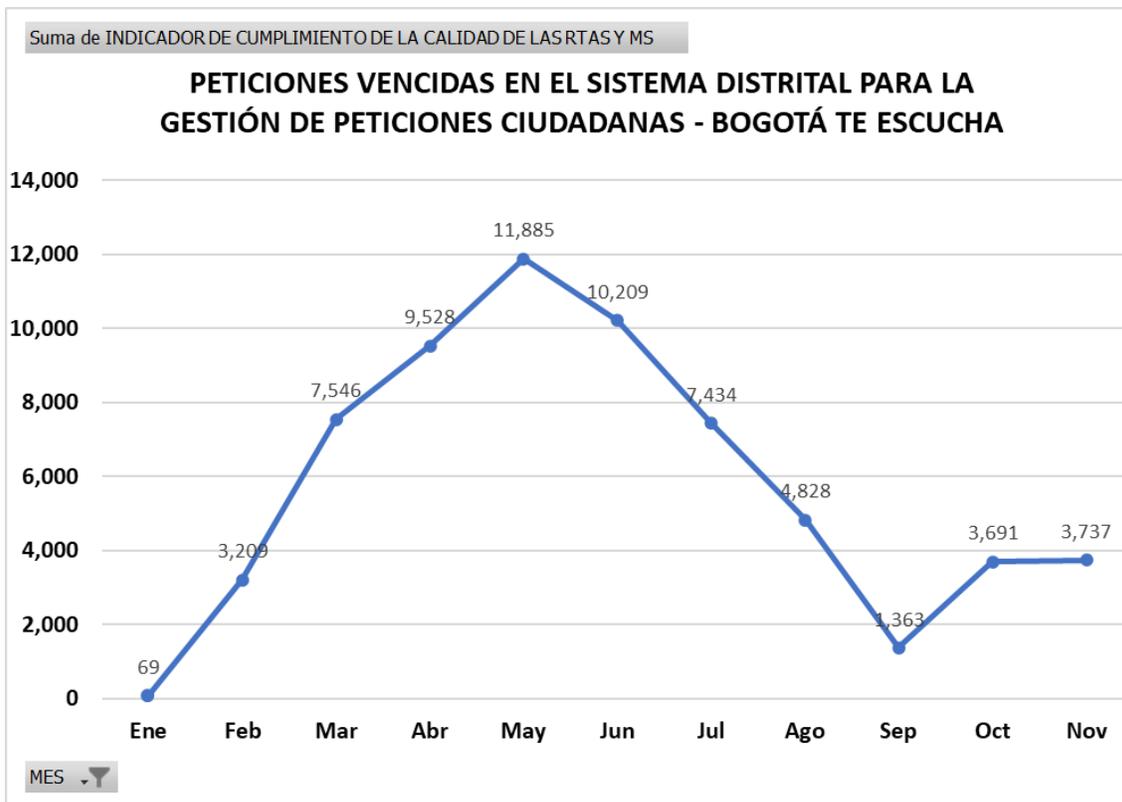
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
3.737	2023: 3.737	Entre 1 y 194 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 presenta **3.737** 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

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

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 **9** 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. (ver anexo)

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

Mediante correo electrónico con fecha 13 de septiembre de 2023 y radicados No. 1-2023-25001 y 1-2023-25003, recibimos plan de mejoramiento con las siguientes acciones:

Nº Plan de Mejora	Insumo de mejora	Tipo de acción de mejora	Descripción de las actividades
1	Peticiones Vencidas en el Sistema	Correctiva	TIPIFICAR: Caracterizar la base de datos de los requerimientos recibidos en la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.
2	Peticiones Vencidas en el Sistema	Correctiva	AUTOMATIZAR: Generar las respuestas automáticas a partir de la tipificación y verificación de la base de peticiones de la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.
3	Peticiones Vencidas en el Sistema	Correctiva	GESTIONAR FIRMA MASIVA: Realizar el proceso de radicación y firma masiva por AZ digital de las respuestas revisadas de peticiones de la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.
4	Peticiones Vencidas en el Sistema	Correctiva	SEGUIMIENTO Y CONTROL: Realizar reportes de seguimiento con relación al avance de la finalización de las respuestas a las peticiones ciudadanas recibidas en la SDIS sobre el pago de Ingreso Mínimo Garantizado.

Se evidencia que las acciones planteadas no han tenido un resultado satisfactorio, debido a que en el seguimiento efectuado en este mes no alcanzo el 100% en el cumplimiento de los criterios de calidad y oportuna gestión en las respuestas a las peticiones en el Sistema.

Ahora bien, para el 04 de diciembre 2023 se llevó a cabo reunión virtual, con el objetivo de aclarar y resolver inquietudes en la generación de los reportes quincenales de las peticiones vencidas,

de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."



próximas a vencer y solicitudes pendientes de acto administrativo por desistimiento tácito y expreso que se envían a la Entidad, para lo cual, esperamos que permita fortalecer adicionalmente las acciones que han puesto en marcha que permita garantizar un servicio de calidad, transparente y oportuna de las solicitudes dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS - ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ - correspondenciaexterna@sdis.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: 78266d33-9970-431c-9031-b6dcca98cca

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

