



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARTHA LILIANA SOTO IGUARÁN

Subsecretaria de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG

Calle 11 No. 8 - 17

Dirección Electrónica: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 DICIEMBRE DEL 2023.

Respetada Doctora:

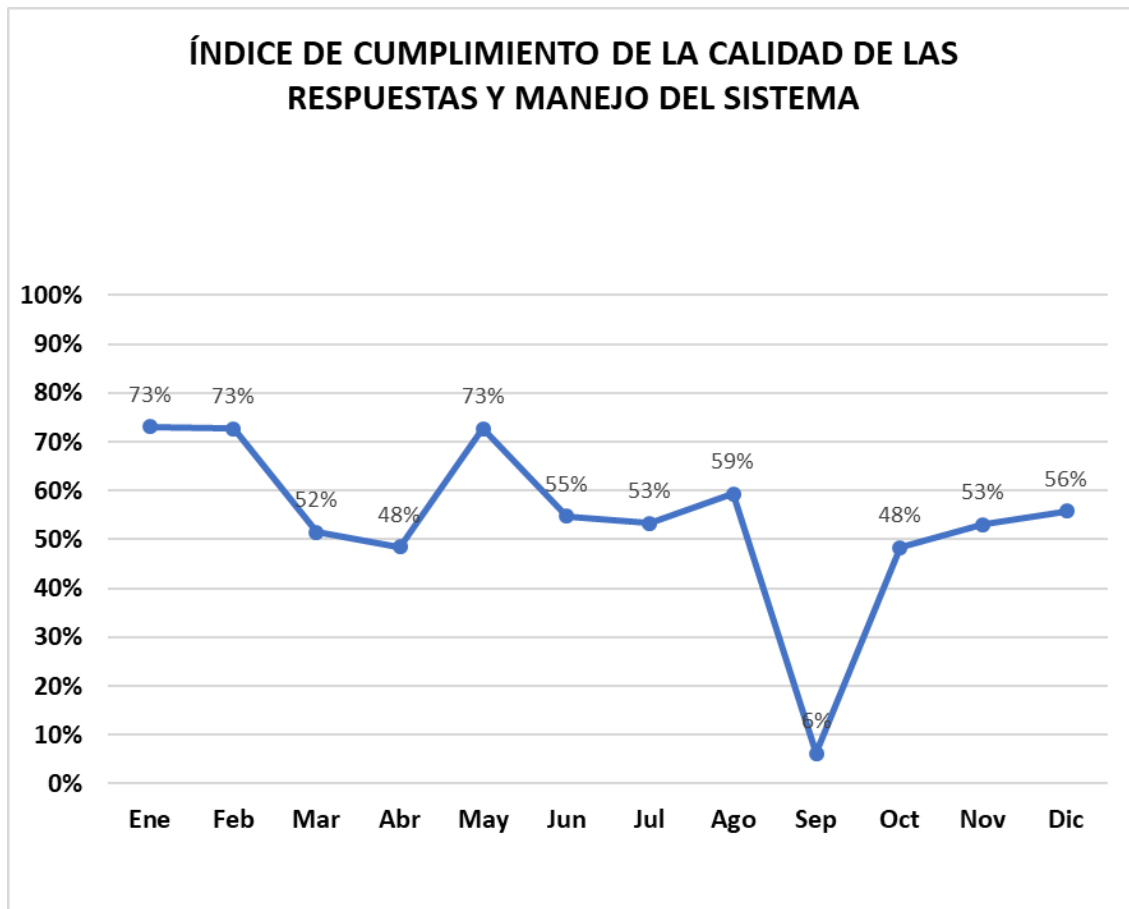
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento 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
34	15 (44%)	56%	56%

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
5460442023	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
5441352023 5288862023 5539952023	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
5290982023	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, dado que la petición ingresa por un canal y se le da respuesta por otro

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no es idóneo para que el peticionario o peticionaria reciba la respuesta.
5308982023 5347442023 5218702023	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	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.
4841072023	ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
4978522023	ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	SI	SI	SI	NO	NO	
4871632023	ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	SI	SI	SI	NO	NO	
5058302023 5145272023	ALCALDÍA LOCAL DE USME	SI	SI	SI	SI	NO	-Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
5061942023	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	SI	NO	
5220542023	ALCALDÍA LOCAL DE USME	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

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

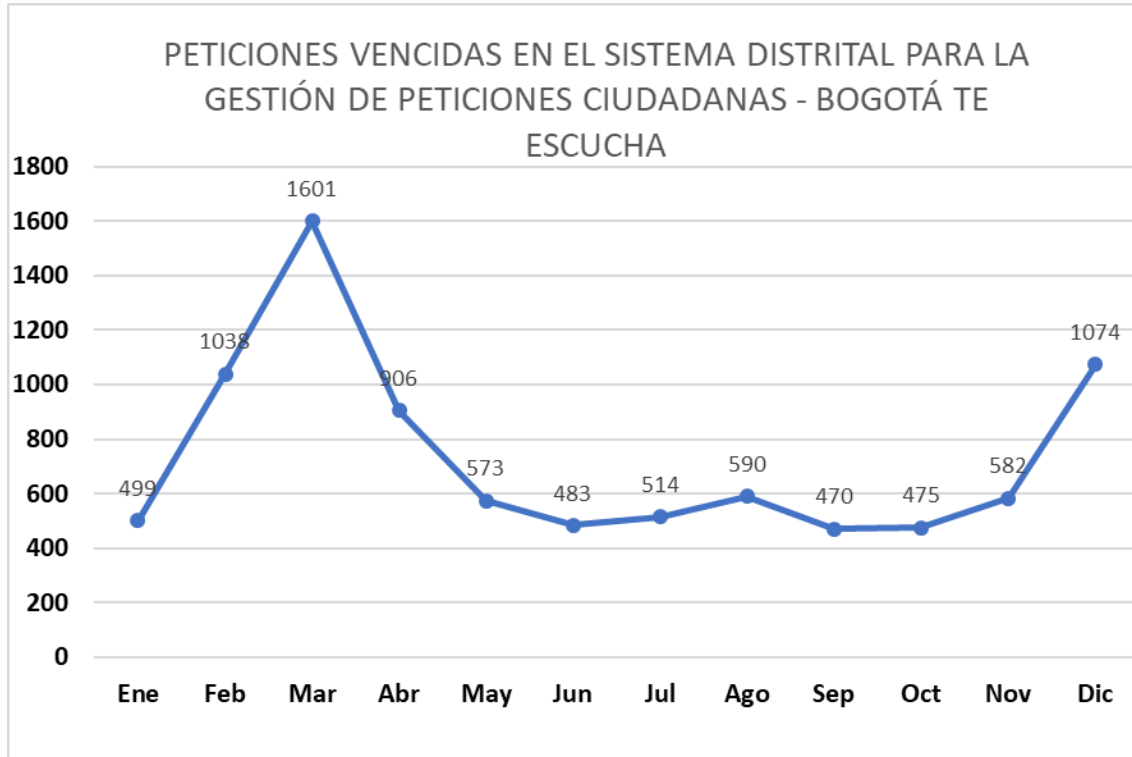
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1074	2023: 1074	Entre 1 y 70 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 peticiones vencidas. Respecto al mes inmediatamente anterior la entidad aumento en 85% en los 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:
ARTÍCULO 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

“(…)

39. *Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.* Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

“(…)

8. *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.* Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, **constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.** Negrilla y subraya fuera de texto.

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 **21** 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 dichas peticiones corresponden a los radicados: **4567092023, 4604122023, 4624442023, 4670062023, 4729072023, 4774672023, 4784662023, 4864792023, 4877102023, 4882622023, 4895812023, 4912702023, 4913682023, 4918792023, 5015062023, 5022422023, 5054672023, 5069302023, 5071802023, 5164772023** y **5395192023**. Por otro lado, la entidad cuenta con una petición finalizada por desistimiento expreso con radicado **5438072023** pendiente de cierre en el sistema.

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 nos encontramos en el octavo mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Secretaria Distrital de Gobierno – SDG el 7 de junio del 2023 en el cual se plantean las siguientes acciones correctivas:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Enviar reportes semanales a los Directivos, incluyendo Alcaldes Locales, indicando la relación de peticiones pendientes de respuesta y que a su vez estén vencidas a través de correo electrónico y WhatsApp. En estos reportes se visualizará el ranking de dependencias de la entidad según el nivel de gestión de peticiones (gestionadas, en términos, vencidas con respuesta extemporánea y vencidas sin respuesta)	31/12/2023	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
2. Enviar reportes los días miércoles a los promotores de la mejora a través de correo electrónico, indicando la relación de peticiones pendientes de respuesta y que a su vez estén vencidas. En estos reportes se visualizará el ranking de dependencias de la entidad según el nivel de gestión de peticiones (gestionadas, en términos, vencidas con respuesta extemporánea y vencidas sin respuesta)	31/12/2023	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.

<p>3. Dar continuidad a la ejecución de mesas de trabajo, lo anterior, con el fin de establecer acciones de mejora y hacer seguimiento al cumplimiento de estas. Verificando a su vez, el cumplimiento de los criterios establecidos por Secretaría General para el seguimiento de peticiones ciudadanas (manejo del sistema, oportunidad, coherencia, claridad, calidez). Es necesario aclarar que, en este sentido, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía se han solicitado y recibido capacitaciones por parte de la Secretaría General respecto del manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.</p>
<p>Enviar memorando a las áreas y dependencias del nivel central y las 20 Alcaldías Locales recordando la necesidad de iniciar los procesos disciplinarios en aquellas situaciones en que se materialice el vencimiento de términos de las peticiones a cargo de la respectiva dependencia.</p> <p>1. En dicho memorando se relacionará la justificación de la necesidad de obligatoriedad de la acción disciplinaria por incumplimiento en la respuesta de los Derechos de Petición.</p> <p>2. Así mismo, se relacionarán estadísticas e información respecto de la existencia de peticiones vencidas al interior de la dependencia o Alcaldía Local según el último corte realizado a la fecha de emisión del memorando.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.</p>
<p>Diseñar e implementar un documento Excel que permita realizar el seguimiento al estado de gestión de las peticiones ciudadanas. 1. A través de este documento, se realizará un seguimiento detallado tipo tablero de control respecto del estado de gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de Gobierno.</p> <p>2. Este archivo será alimentado por el grupo de descongestión de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y se remitirá a las áreas y dependencias de la entidad en el nivel central y local según lo descrito en las acciones 1 y 2 del presente plan.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.</p>
<p>Diseñar e implementar un espacio de consulta en la herramienta Power BI que permita a los directivos y Alcaldes Locales, realizar el seguimiento al estado de gestión de las peticiones ciudadanas en tiempo real</p> <p>1. Mediante este desarrollo, se realizará un seguimiento detallado en tiempo real del estado de gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de Gobierno.</p> <p>2. Este archivo será alimentado por el grupo de descongestión de la Oficina de Atención a la Ciudadanía según los cortes realizados de manera periódica y se remitirá a las áreas y dependencias de la entidad en el nivel central y local según lo descrito en las acciones 1</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.</p>



y 2 del presente plan.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y continúan con peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCCS solicitamos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones implementadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANNA MEDINA MURILLO - radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO