



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

MIGUEL ANTONIO JIMENEZ PORTELA

Subdirector Administrativo y Financiero

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP

Avenida Caracas No. 53 - 80

Correo electrónico: uaesp@uaesp.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 ENERO DEL 2024

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 enero del 2024, 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 2024
33	10(30%)	70%	70%

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
8752024	SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan corregir o aclarar la petición y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede completar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
18942024 19792024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que, se observa que en las respuestas a los requerimientos la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y/o dependencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
11762024 14072024 82024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
11402024	SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
12162024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	NO	NO	NO	NO	NO	
17722024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad, puesto que, en la respuesta emitida se evidencia un lenguaje que no es comprensible y útil para el peticionario.
19452024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	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 manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta 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

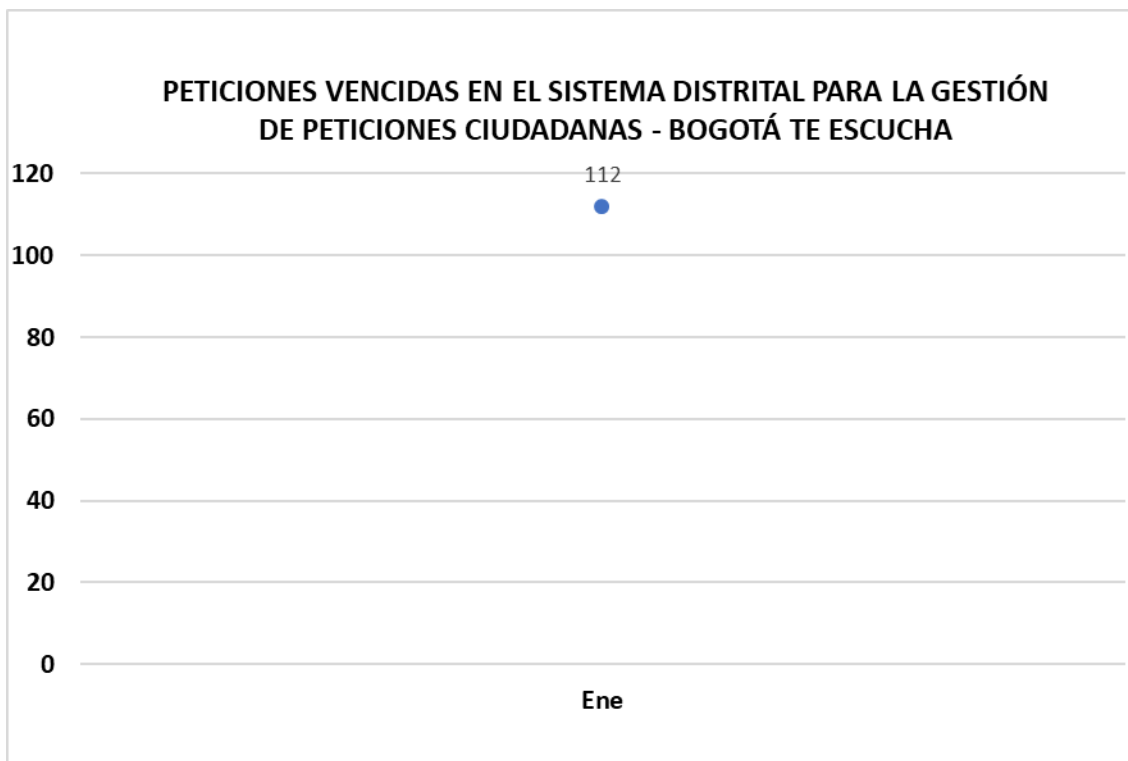
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
112	2023: 89 2024: 23	Entre 1 y 72 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 decreció en 26% en 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.*

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 séptimo mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP vía correo electrónico el viernes 14 de julio del 2023 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Realiza durante la vigencia seguimientos semanales a la oportunidad de respuestas.	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. Realizar durante la vigencia capacitaciones a los funcionarios de la entidad en temas de atención al ciudadano. Se realizaron capacitaciones por parte de la oficina de servicio al ciudadano a los funcionarios de la UAESP, en donde se da a conocer la ley 1715 de 2015, los criterios de respuesta y la importancia de responder en los tiempos establecidos.	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.
3. Realizar durante la vigencia capacitaciones a los funcionarios de la entidad en el uso de la herramienta de Bogotá Te Escucha. Por parte de la secretaria general se brindó capacitación de inducción al sistema de Bogotá te escucha a funcionarios de la UAESP el día 01 de marzo 2023, con la finalidad de realizar un procedimiento adecuado con el registro y respuesta de SDQS	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.
4. Realizar junto con la secretaria de calidad del servicio al ciudadano reuniones para la identificación de oportunidades de mejora y fortalecimiento de conocimientos.	17/07/2023	Se realiza capacitación por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en temas relacionados a la calidad de las respuestas y direccionamiento de peticiones, también de manejo funcional por parte de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



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 DDCS reiteramos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones planteadas 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: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP - SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO -
uaesp@uaesp.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: Yanneth Moreno Romero
Revisó: Yanneth Moreno Romero
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: fc77f68a-0fb9-4280-a22a-5d50b64a9c7f

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