



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

Gerente General

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB

Avenida Calle 24 No. 37 – 15 Piso 3

Dirección Electrónica: notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co**BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2024.

Referenciado:

Respetada Doctora:

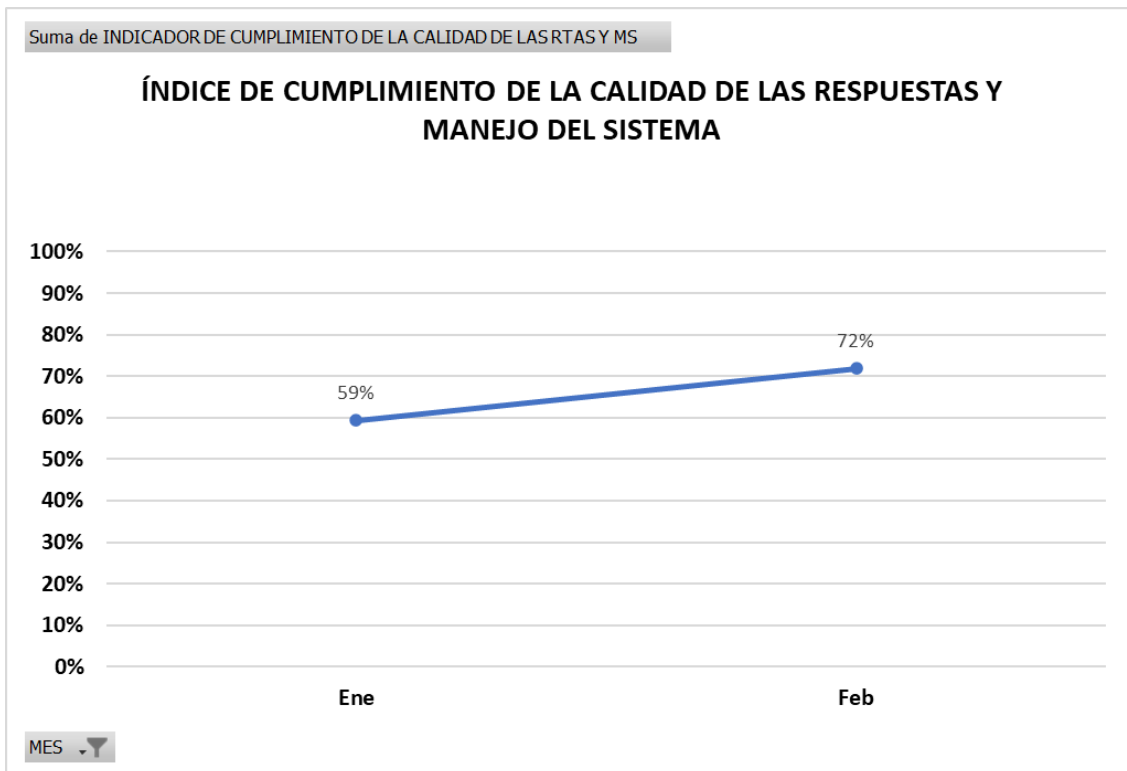
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento 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	9 (28%)	72%	66%

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
817912024	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación o aclaración de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
734492024	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.
1674702023	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	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.
388752024	GERENCIA DE ZONA 2						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
841262024	DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL						

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
5201352023 596302024	GERENCIA DE ZONA 2						requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la
4827932023	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	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
542702024	DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS						Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

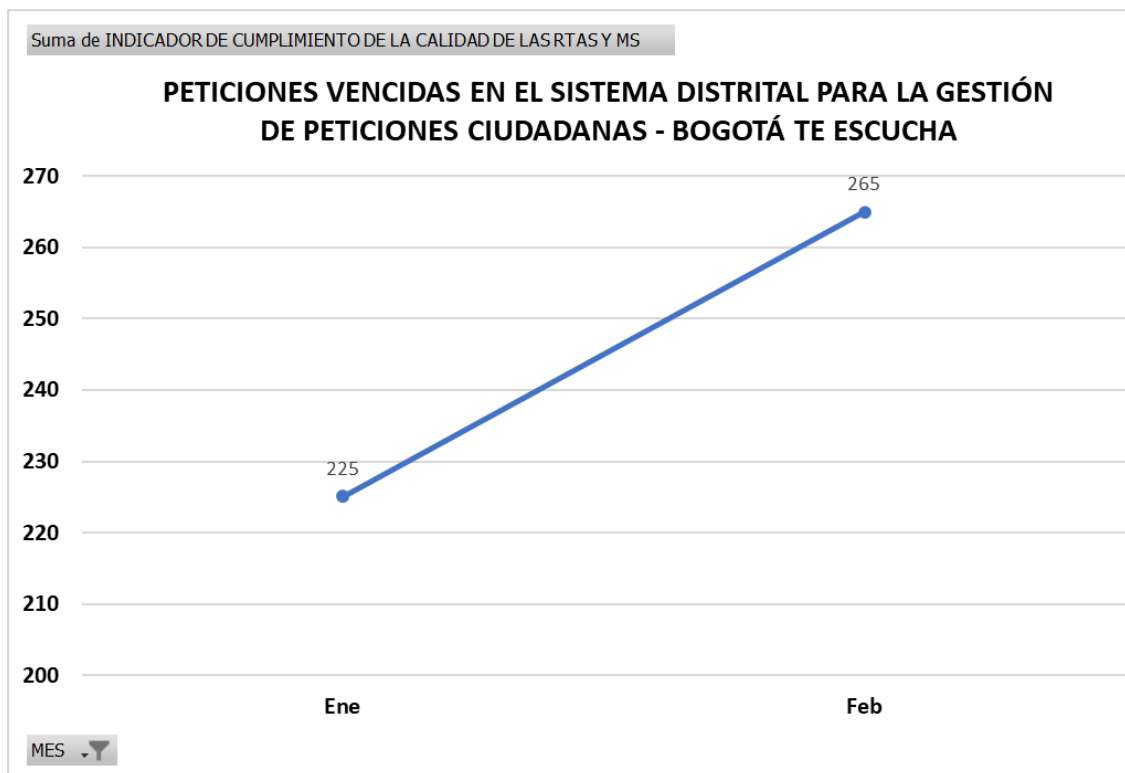
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
265	2022: 1 2023: 80 2024: 184	Entre 1 y 298 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, se evidencia que la entidad presentó un aumento de 40 peticiones vencidas con respecto al mes anterior.



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 no presenta 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. Por otro lado la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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

El plan de mejora se recibió el 12 de marzo de 2024 con radicado S-2024-072309 de la entidad (radicado 1-2024-9882 del 12 de marzo de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio desde el 12/02/24.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Cerrar las peticiones vencidas y próximas a vencer, y subir la salida en la plataforma Bogotá te escucha.	11/03/2024	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas. Al cierre de cada una de las acciones, según la fecha de finalización planteada por la entidad, se deben enviar a esta dirección las siguientes evidencias: Acción 1. Reporte de cierre generado por la entidad. Acción 2. La evidencia que la entidad considere necesaria. Acción 3. Registro de asistencia, acta de reunión y presentación de la socialización. Acción 4. La evidencia que la entidad considere necesaria.
2. Crear usuario en la plataforma Bogotá te Escucha, para que cada área (Secretaría General, Gerencias, Gerencia de zona, Direcciones, Oficinas y Jefaturas), cuente con un referente.		
3. Socialización a los equipos de cada área, sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		
4. Remitir memorando mensual con seguimiento al cierre de peticiones en la plataforma Bogotá te Escucha.		



En relación con el oficio S-2024-080705 del 19 de marzo de 2024 (radicado 1-2024-11109 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 20 de marzo de 2024), informamos que recibimos el comunicado donde se relacionan las acciones que están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mejorar los estándares de calidad y oportunidad en la gestión de las respuestas, sobre el particular agradecemos la socialización de esta información y sugerimos seguir las ejecutando como complemento al plan de mejora estructurado y enviado a esta dirección bajo radicado S-2024-072309 del 12 de marzo de 2024.

Por otro parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas por parte del / de la Gerente General, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les solicitamos remitir al siguiente correo electrónico avillamilu@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directivo:**Cargo: GERENTE GENERAL**

Nombre:

Correo Electrónico:

Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):**Cargo:**

Nombre:

Correo Electrónico:

Encalces (preferiblemente servidores de planta):**Cargo:**

Nombre:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 019a6568-b51a-4d9f-96ca-671b7ce2ef46

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA E.S.P. - EAAB - MARÍA NOHEMY PERDOMO RAMÍREZ -
notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 019a6568-b51a-4d9f-96ca-671b7ce2ef46

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL