



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS

Subdirectora Corporativa

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Diagonal 47 No. 77A – 09 Interior 11

Correo electrónico: radicacionentradas@idiger.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 FEBRERO DEL 2024.

Respetada Doctora:

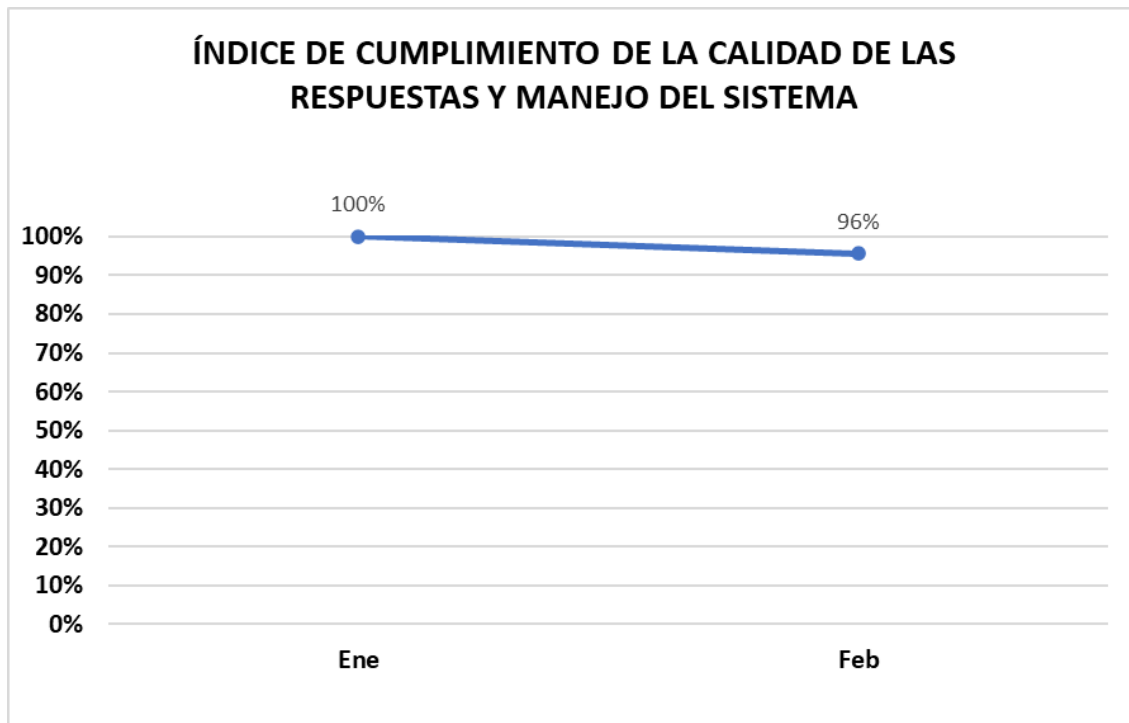
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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 |
|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| 23 | 1 (4%) | 96% | 98% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

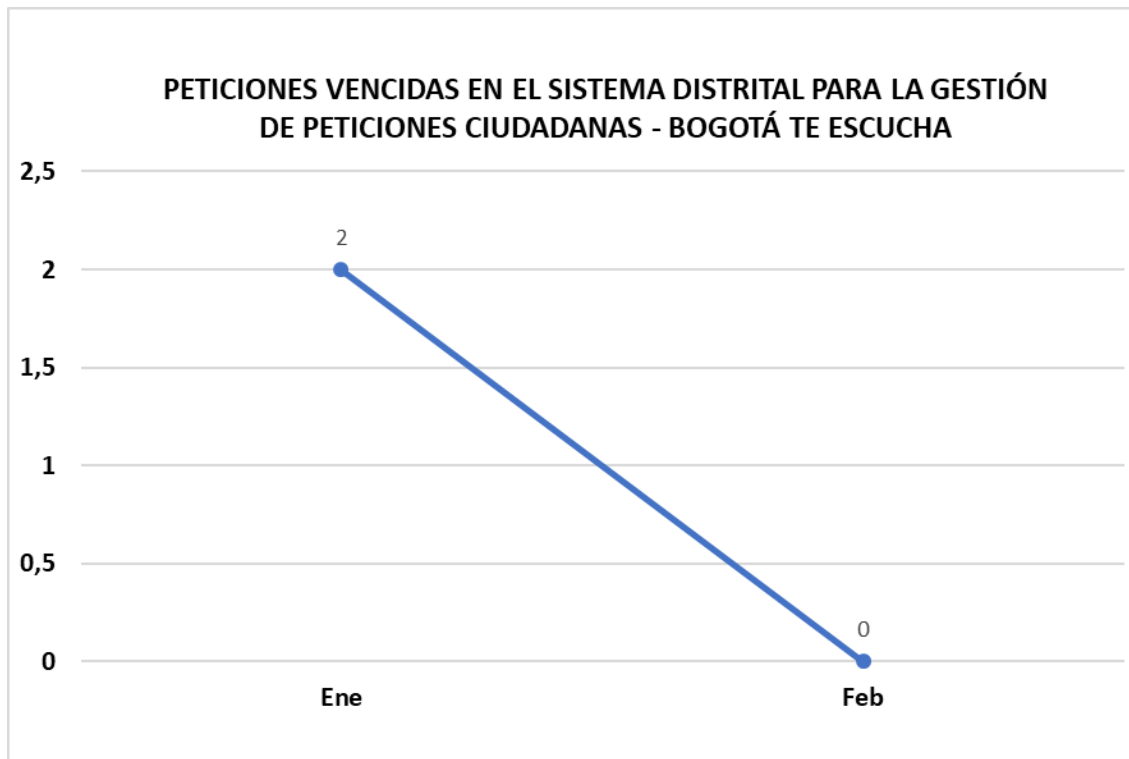
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|-----------------------|----|----|----|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 608942024 | ATENCIÓN AL CIUDADANO | 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. |

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:

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 no presentó peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 estamos en el undécimo mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 15 de marzo del 2023 con radicado del IDIGER No 2023EE3924 y radicado interno de la Secretaría General No1-2023-7040, donde se establecieron las siguientes acciones de mejora:

| Acciones Planteadas | Fecha Final | Seguimiento/Observaciones |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Revisión permanente en el sistema de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar que queden clasificados en el canal correspondiente con el número de petición para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos. | 31/12/2023 | Desde la entidad se remite el anexo 1 : se evidencia los correos electrónicos de las solicitudes de corrección SDQS, adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaría General No 1-2023-18277. |
| 2. Envío de correos personalizados a los responsables de las peticiones próximas a vencer y que han sido reportadas anteriormente | 31/12/2023 | Desde la entidad se remite evidencia de cumplimiento de acción de mejora con el |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| en los seguimientos semanales, con el fin dar cumplimiento al criterio de oportunidad y garantizar la respuesta en términos de ley. | | radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaría General No 1-2023-18277. |
| 3. Envío de alertas mediante correo electrónico semanalmente de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de las respuestas en la entidad. | 31/12/2023 | Desde la entidad se remite el anexo 3: se evidencia la implementación de la acción por medio del enlace remitido por IDIGER en la comunicación con radicado No 2023EE15517 y radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2023-21926 |
| 4. Capacitaciones en el manejo de la nueva ventana de correspondencia, sus niveles de clasificación y el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS con las personas designadas por parte de cada dependencia. | 30/06/2023 | Desde la entidad se remite el anexo 4: se evidencia las comunicaciones internas y listados de asistencia a las capacitaciones programadas las cuales son adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaria General No 1-2023-18277. |

De acuerdo con los resultados presentados por la entidad en el periodo sujeto de evaluación, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas emitidas fue del 96% y no presento petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, por lo anterior, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a reforzar las acciones correctivas y preventivas que permitan retomar con el 100% de cumplimiento en la calidad de las respuestas y que de igual forma se mantenga en cero el número de peticiones vencidas.

Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción del comunicado remitido por IDIGER con radicado No 2024EE4104 y radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2024-9863 del 12 de marzo del 2024, donde nos indican la continuidad de acciones y estrategias enfocadas en el cumplimiento de los criterios de calidad. Ahora referente al radicado remitido por IDIGER No 2024EE4590 y radicado interno de la Secretaría General 1-2024-10534 del 15 de marzo de 2024, donde nos solicitan información detallada de las peticiones reportadas como vencidas en el informe con corte al 31 de enero del 2024, las detallamos a continuación:

| Número petición | Dependencia | Tipo petición | Estado de la petición | Días vencimiento |
|-----------------|-----------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|------------------|
| 5546872023 | ATENCIÓN AL CIUDADANO | CONSULTA | Solucionado - Por respuesta definitiva | 1 |
| 5595712023 | ATENCIÓN AL CIUDADANO | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | Solucionado - Por respuesta definitiva | 1 |

Ahora bien, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio como acción preventiva y de acompañamiento a las Entidades, se realiza seguimiento quincenalmente de peticiones vencidas y próximas a vencer en Bogotá Te Escucha, este reporte es enviado vía correo



electrónico con un archivo en Excel donde se detalla la información en relación con la oportunidad, para evitar incumplimientos en los términos de respuestas de conformidad con la normatividad vigente.

Por último, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigida a él(la) **subdirector(a) Corporativa**, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les solicitamos remitir a los siguientes correos electrónicos ***jgaravito@alcaldiabogota.gov.co / avillamilu@alcaldiabogota.gov.co***, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directivo:

SUBDIRECTOR(A) CORPORATIVA

Nombre:

Correo Electrónico:

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

Cargo: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre:

Correo Electrónico:

Enlaces:

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

cordialmente

**CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - ANA LUCÍA BACARES TOLEDO -
radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ