



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirectora de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ - UAECOB

Calle 20 No. 68 A - 06

Correo electrónico: correspondencia@bomberosbogota.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:

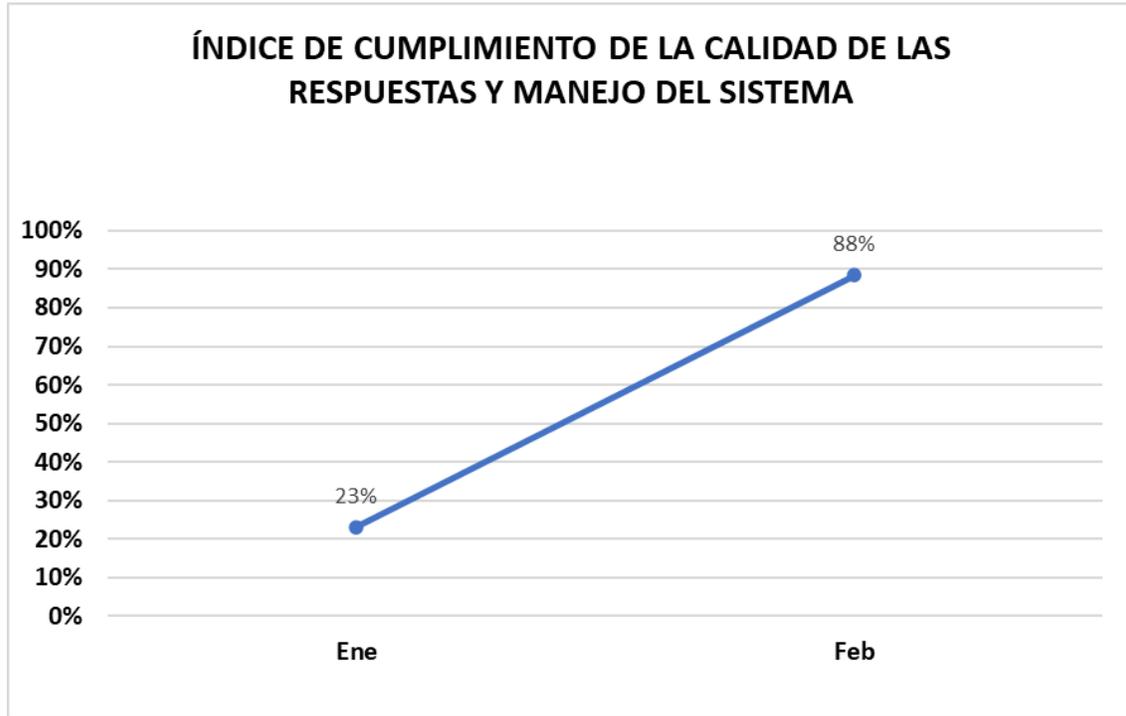
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejoramiento

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
26	3 (12%)	88%	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
942262024	SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	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.
1099992024 821272024	EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad puesto que, de acuerdo con el manual para la gestión de peticiones ciudadanas en su numeral 4,1 Peticiones verbales resueltas en el primer nivel de servicio, no deben ser registradas en el sistema.

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

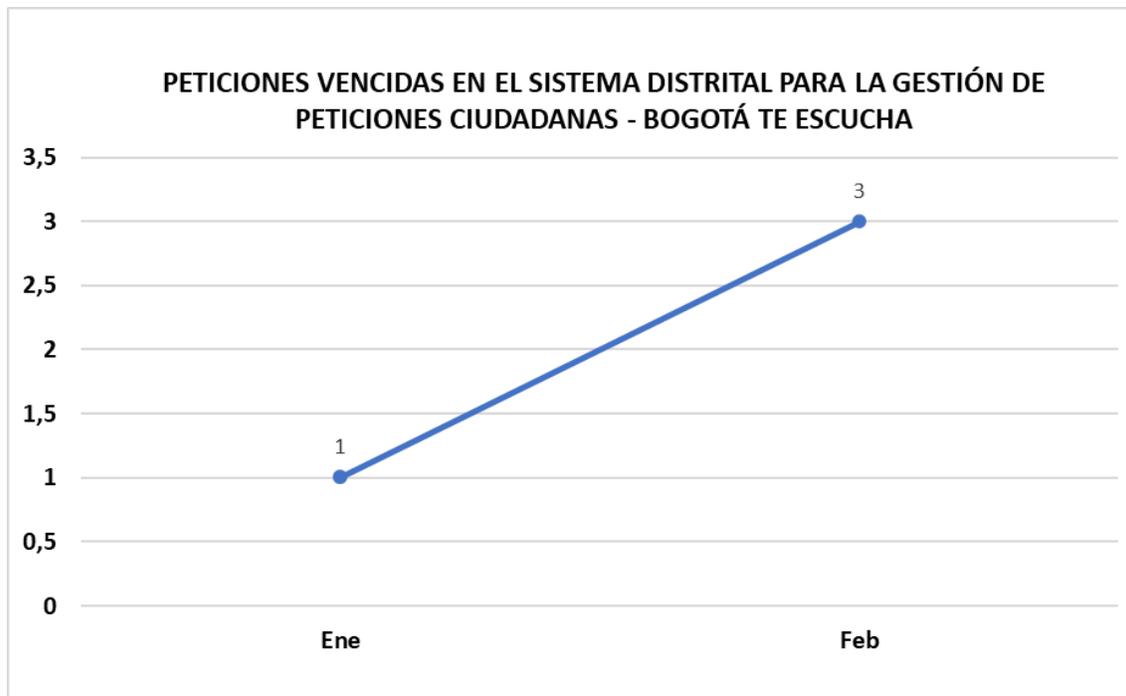
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	2023: 2 2024: 1	Entre 1 y 243 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 a 3 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 **16** 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: **337312024, 507632024, 532842024, 549752024, 552602024, 557942024, 566532024, 596272024, 609302024, 611632024, 625742024, 678002024, 692632024, 699192024, 723832024 y 724572024,**

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 confirmamos la recepción de los ajustes al plan de mejoramiento remitido por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá - UAECOB con radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 del 20 de marzo del 2024 y radicado interno de la Secretaría General 1-2024-11152 en el que se definieron las siguientes acciones complementarias:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Se realizará mesas de trabajo internas con los designados de las dependencias sobre el procedimiento interno para el manejo de las PQRS	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
2. Se realizará mesas de trabajo internas reite-	31/08/2023	Desde la entidad se remite memoran-

rando sobre las peticiones que deben ser cargadas en el sistema de Bogotá te escucha son únicamente solicitudes de la ciudadanía a partir del manual de peticiones		do donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
3. Se remite una vez por semana alertas tempranas para evitar el vencimiento de las peticiones y así las dependencias se encuentren notificadas del estado de dichas peticiones.	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
4. Se remite una vez por semana alertas tempranas para evitar el vencimiento de las peticiones y así las dependencias se encuentren notificadas del estado de dichas peticiones.	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
5. Se realiza un espacio de capacitación y sensibilización al personal encargado de la gestión de PQRS en lo referente a lenguaje claro en la calidad de las respuestas emitidas a requerimientos ciudadanos.	15/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
6. Mesa de trabajo equipo servicio al ciudadano - Se realiza mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano el día 8 de marzo de 2024, indicando la importancia de usar de manera adecuada la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición del ciudadano, evitando hacer uso de manera incorrecta el sistema de Bogotá te Escucha como también, la importancia de brindar respuestas a los ciudadanos de fondo y dentro de los términos.	31/03/2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.

Esperamos que las anteriores acciones permitan alcanzar y mantener el 100% en el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma que dichas acciones permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

Referente a sus solicitud de aclaración ***"agradecemos aclarar los registros que se deben realizar en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones "Bogotá te Escucha" en el marco del artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como sea que en la mesa de trabajo adelantada conjuntamente el 6 de diciembre de 2023, se concluyó, que sin importar el canal de recepción (presencial, telefónico, virtual) toda solicitud ciudadana que no se encuentre clasificada como trámite ante el SUIT o este regulada por una Ley o norma, se tendrá que ingresar en el sistema Bogotá te escucha.***

Sin embargo, a partir de las observaciones del informe del asunto, el 4 de marzo de 2024 se sostuvo conversación telefónica con el servidor público Juan Camilo Garavito Ortiz, quien indicó que las solicitudes ciudadanas que se reciban de manera verbal y tengan una respuesta inmediata, no tendrían que ser cargadas en el sistema Bogotá de Escucha.” Al respecto se indica que las peticiones verbales resueltas de inmediato no deben ser registradas en Bogotá Te Escucha siguiendo los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral **4.1 Peticiones verbales**: *“Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.*

En caso de no ser posible resolver la solicitud en el primer nivel de servicio, la petición SI deberá ser registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para continuar con la gestión correspondiente.” Con lo anterior, esperamos haber dado claridad al respecto.

Por último, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigidos a él(la) **Subdirector(a) de Gestión 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) DE GESTIÓN 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 DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTA - UAECOB - JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO -
correspondencia@bomberosbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ