



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

PABLO CÉSAR PACHECO RODRÍGUEZ

Secretario General

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC

Dirección Electrónica: correspondencia@participacionbogota.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 FEBRERO DE 2024

Referenciado:

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 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 2024
27	6 (22%)	78%	80%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

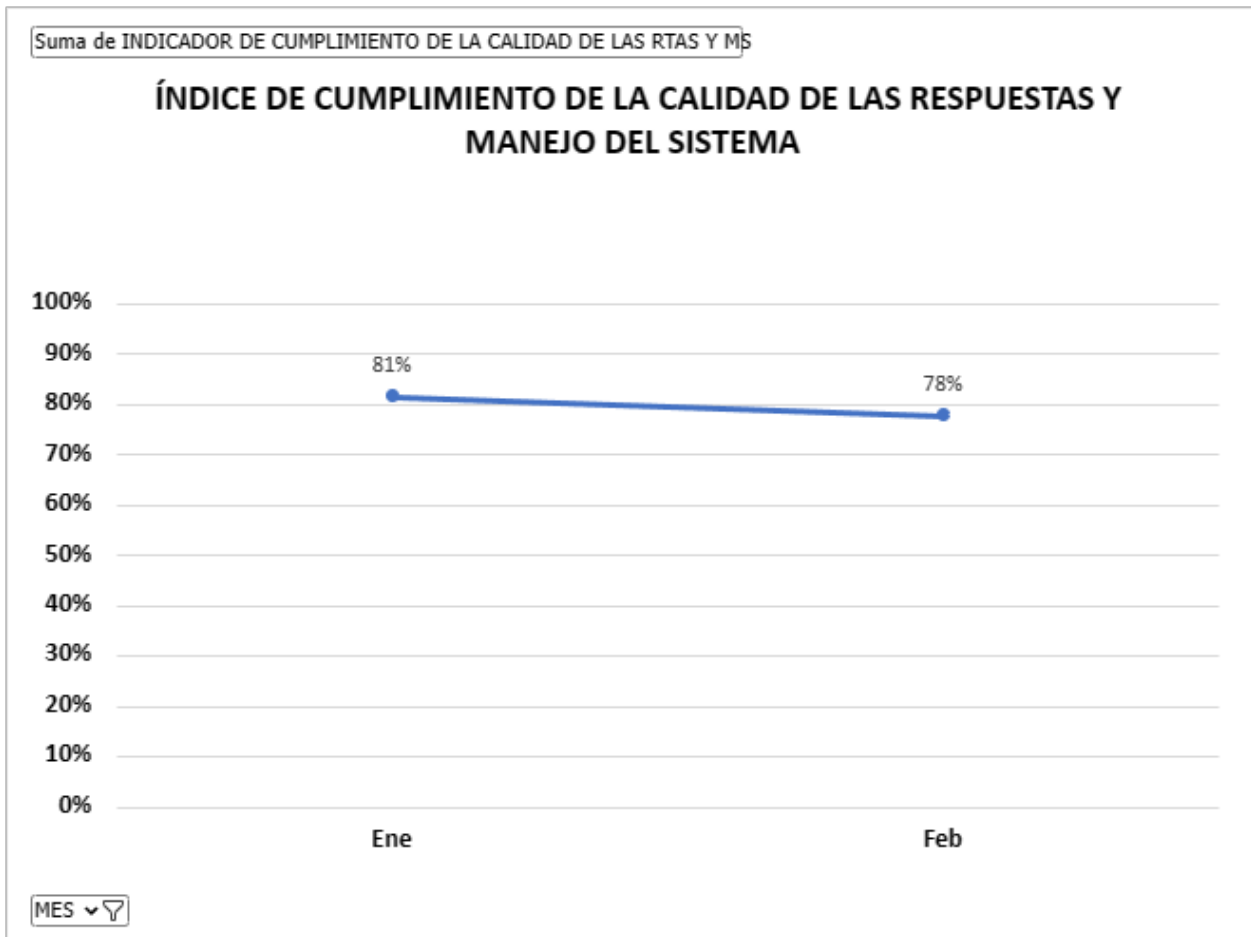
Página número 1 de 6

Documento Electrónico: 8973dc19-f02e-4c7e-acd7-3fc6d86bdee6

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



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
872222024	Subdirección de asuntos comunales	NO	NO	NO	NO	NO	Adjuntan documento errado en respuesta definitiva

957452024 327242024	Subdirección de asuntos comunales	NO	NO	NO	NO	NO	Se carga la respuesta incompleta
892622024	Gerencia de mujer y géneros	NO	NO	NO	NO	NO	Adjuntan documento errado en respuesta definitiva
805372024	Gerencia de escuela de participación	NO	NO	NO	NO	NO	Adjuntan documento errado en respuesta definitiva
791932024	Subdirección de asuntos comunales	NO	NO	NO	NO	NO	No anexan la petición ciudadana y/o soporte del canal de recepción (Presencial, Email, Redes Sociales, Buzón)

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

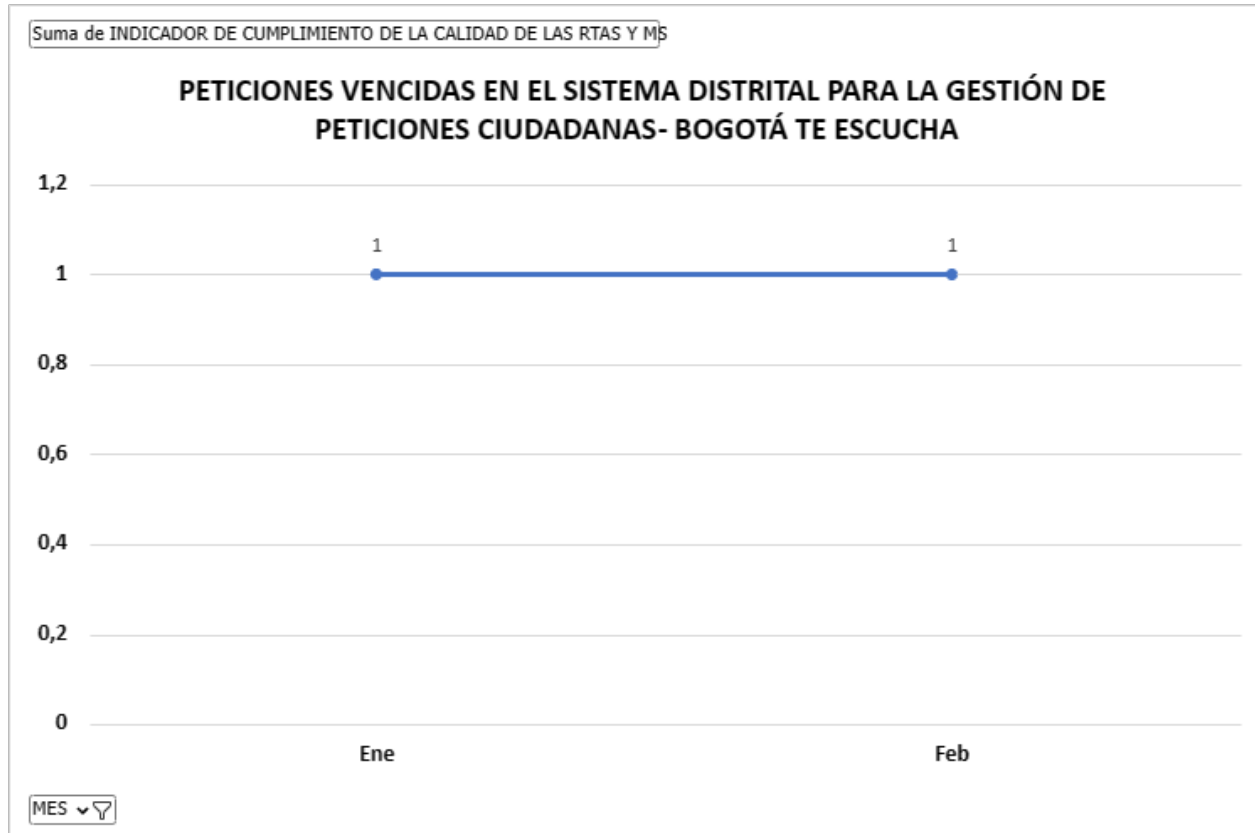
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1	2024	6

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 1 petición vencida.



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:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 78% de índice de cumplimiento y **01** petición vencida, se recibió el plan de mejoramiento mediante el radicado No. 1-2024-6361 del 16 de febrero de 2024, de manera respetuosa, se deben ajustar las acciones a que haya lugar de acuerdo con la calificación obtenida en el presente periodo, de igual manera, de forma trimestral estas serán evaluadas con el fin de verificar la eficacia de las mismas.

Por otro parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas por parte del Secretario 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 malopezj@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directivo:

Cargo: Secretario General

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 (preferiblemente servidores de planta):

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC - PEDRO PABLO SALQUERO LIZARAZO -
correspondencia@participacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 8973dc19-f02e-4c7e-acd7-3fc6d86bdee6

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