



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

FABIO ALBERTO ALZATE CARREÑO

Subdirector Administrativo y Financiero

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES

Avenida Calle 19 No. 10 - 44

Dirección Electrónica: gestiondocumental@ipes.gov.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:

Respetado Doctor:

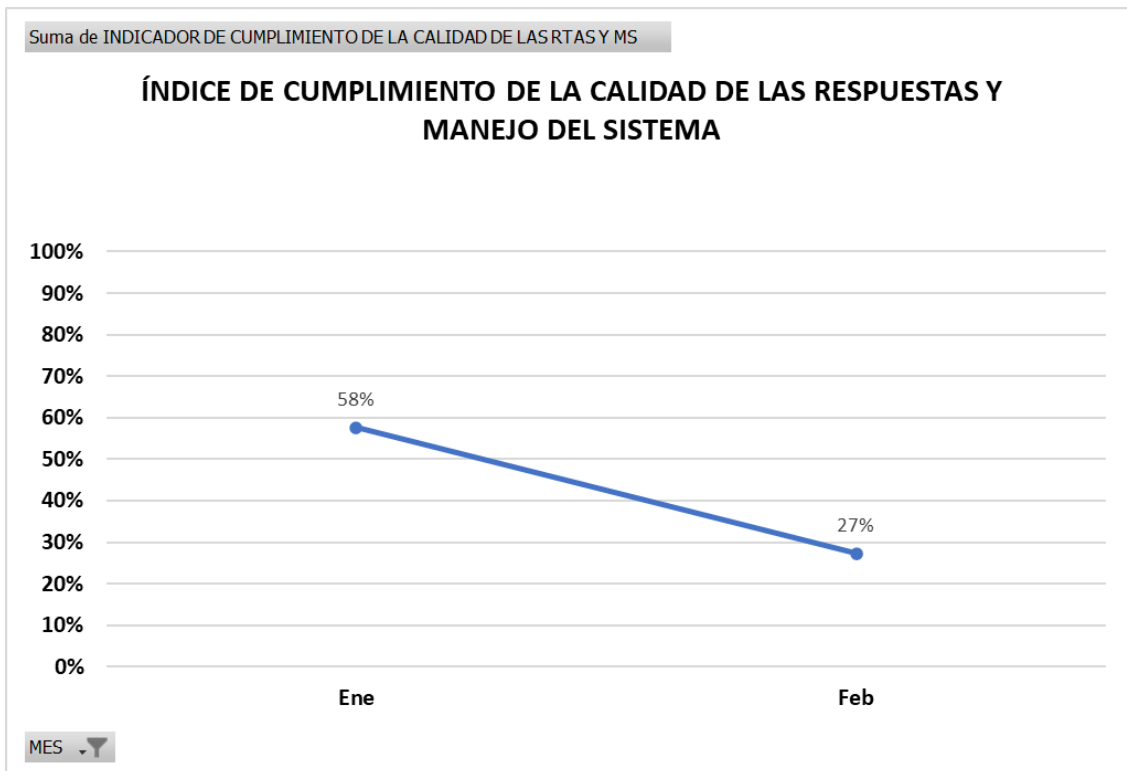
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 2023
33	24 (73%)	27%	42%

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
358512024	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser peticiones ciudadanas, estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según los establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá.
5419122023							
5697652023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	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.
447052024							
579042024							
634272024							
5696422023	PLAZAS DE MERCADO						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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el
17992024	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	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 Gestión de Peticiones Ciudadanas.
727272024							
5733382023							
5694072023							
5813652023							
5733452023							
298232024							
683832024							
771142024							
5797262023							
5730142023							
5694862023							
5570732023							
929182024							
391642024	PLAZAS DE MERCADO						
337472024	REDEP						
971632024	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

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

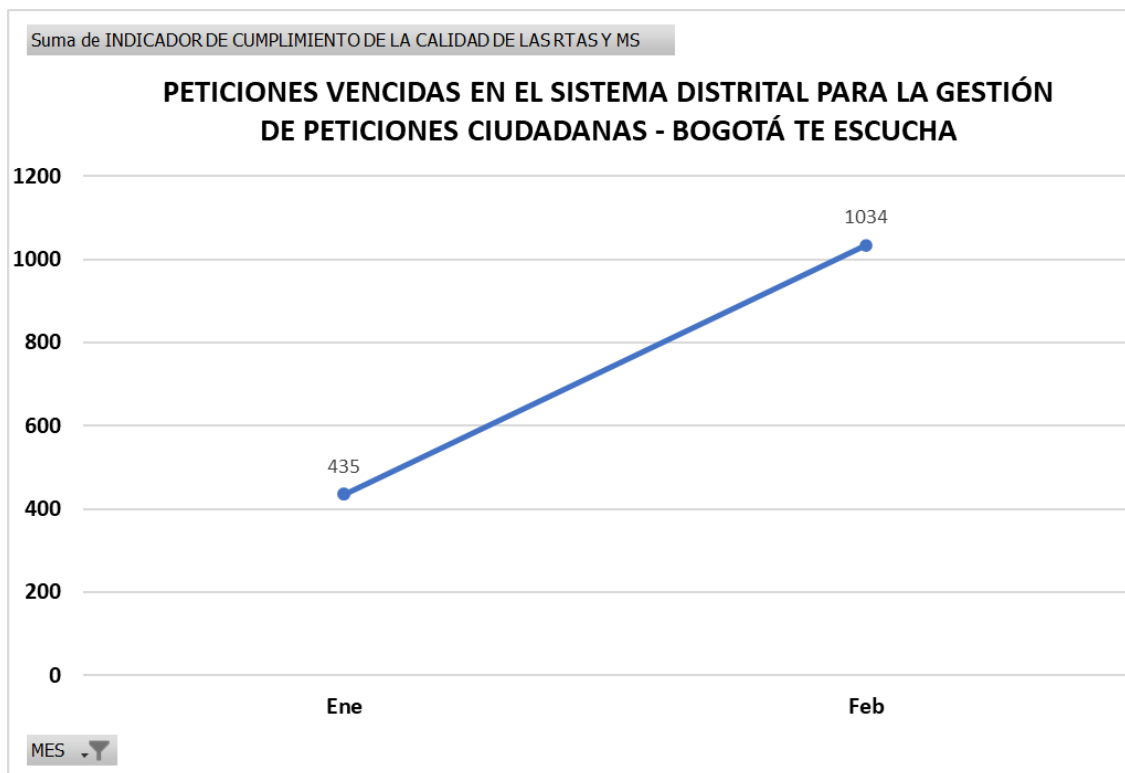
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1.034	2023: 238 2024: 796	Entre 1 y 51 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 un aumento de 599 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:

En atención al oficio con radicado 10-816-2024-002811 del 6 de marzo de 2024 (radicado 1-2024-9112 del 6 de marzo de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), informamos que este comunicado fue recibido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta que los temas relacionados en este oficio fueron tratados en la mesa de trabajo realizada con la entidad el pasado lunes 18 de marzo de 2024 en las instalaciones del IPES, quedamos a la espera del envío del plan de mejora, esto según el compromiso adquirido por la entidad y cuya fecha quedo estipulada para el miércoles 3 de abril 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 Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a), 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: SUBDIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO(A) Y FINANCIERO(A)

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
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES - CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE - gestiondocumental@ipes.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 4e7b0659-ba77-43c3-b9c5-b2bd15d63aab

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