



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO**

Subsecretaria de Gestión Institucional

**SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS**

Carrera 7 # 32 - 12

Correo electrónico: [correspondenciaexterna@sdis.gov.co](mailto:correspondenciaexterna@sdis.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 DE 2024**

Respetada Doctora:

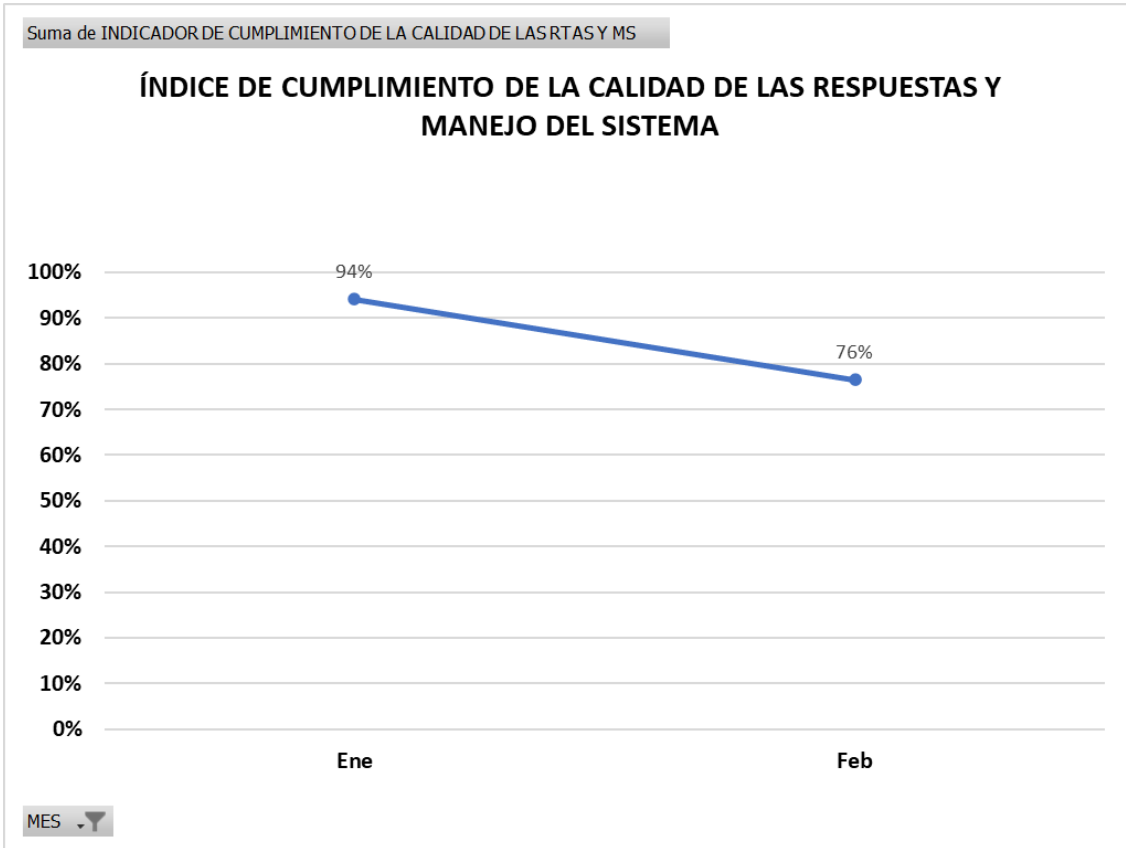
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud 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
34	8 (24%)	76%	85%

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
908602024	SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por la persona.
878502024	SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1093122024	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto, no se puede evaluar la respuesta dada a la misma.
825612024	SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
936082024	SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA						
1088462024	SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA						
620182024	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
870352024							

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
391	2023: 2 2024: 389	Entre 1 y 84 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 presenta **391** peticiones vencidas.



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 presentan **seis (6)** 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 con No. **5528532023, 5584692023, 5809112023, 26752024, 363042024 y 603152024**. Por otro lado, la entidad tiene **una (1)** petición finalizada por desistimiento expreso que a la fecha se encuentra pendiente de cierre en el sistema, la petición es: **524312024**.

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

Mediante correo electrónico con fecha 13 de septiembre de 2023 y radicados No. 1-2023-25001 y 1-2023-25003, recibimos plan de mejoramiento con las siguientes acciones:

Nº Plan de Mejora	Insumo de mejora	Tipo de acción de mejora	Descripción de las actividades
1	Peticiones Vendidas en el Sistema	Correctiva	TIPIFICAR: Caracterizar la base de datos de los requerimientos recibidos en la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.
2	Peticiones Vendidas en el Sistema	Correctiva	AUTOMATIZAR: Generar las respuestas automáticas a partir de la tipificación y verificación de la base de peticiones de la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.
3	Peticiones Vendidas en el Sistema	Correctiva	GESTIONAR FIRMA MASIVA: Realizar el proceso de radicación y firma masiva por AZ digital de las respuestas revisadas de peticiones de la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.

N° Plan de Mejora	Insumo de mejora	Tipo de acción de mejora	Descripción de las actividades
4	Peticiones Vencidas en el Sistema	Correctiva	SEGUIMIENTO Y CONTROL: Realizar reportes de seguimiento con relación al avance de la finalización de las respuestas a las peticiones ciudadanas recibidas en la SDIS sobre el pago de Ingreso Mínimo Garantizado.

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas es del 76% y 391 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, respetuosamente solicitamos reforzar las acciones de mejora necesarias, de acuerdo a las observaciones de los numerales 1 y 2 del informe.

Por otra parte, se realizó mesa de trabajo el 19 de marzo de 2024, el cual se abordó el tema del seguimiento a las peticiones vencidas para la vigencia de 2023 y de los meses de enero, febrero y con corte al 15 de marzo de 2024. De la reunión, agradecemos el espacio brindado el cual permita fortalecer las acciones de la Entidad, que permita garantizar la oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas de acuerdo a la normatividad vigente en el Sistema Bogotá te escucha.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

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

Copia: SECRETARIA DISTRIITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS - ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ - correspondenciaexterna@sdis.gov.co  
Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR