



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

REINALDO RUÍZ SOLÓRZANO.

Subsecretario de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ

Avenida Calle 26 No. 57 - 83 Torre 7 Piso 1 Local 103

Correo electrónico: radicacion@scj.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.

Respetado Doctor:

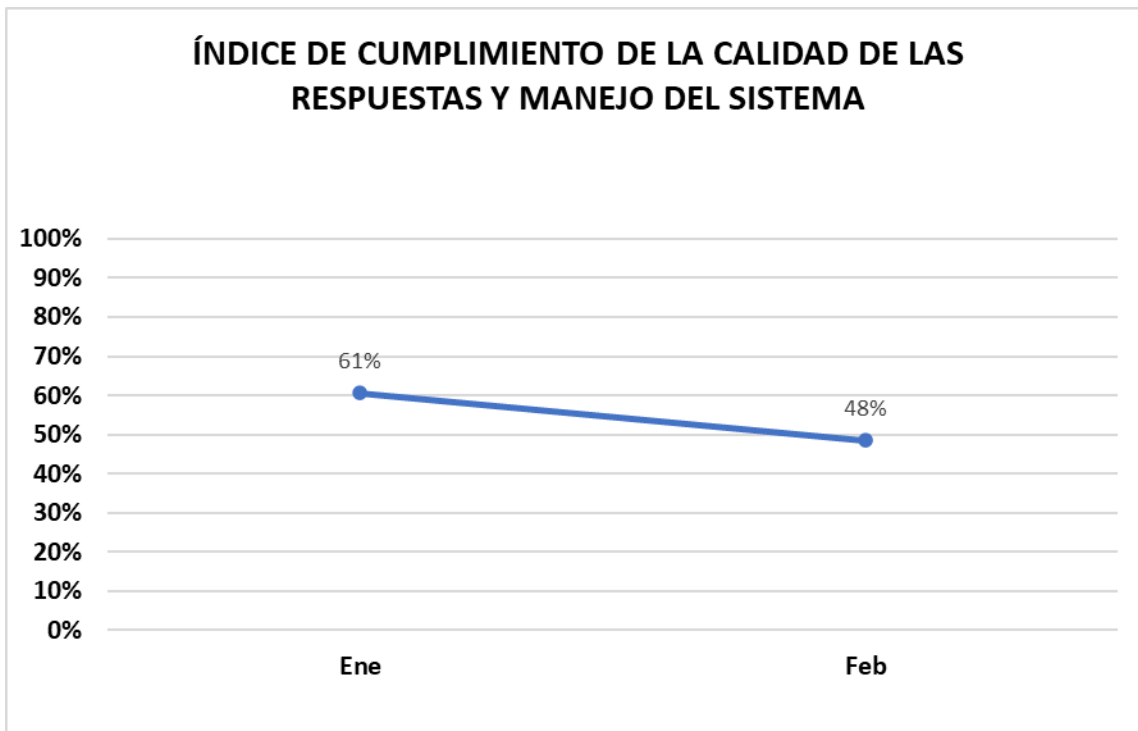
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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
33	17 (52%)	48%	55%

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
860782024 877822024	NIVEL CENTRAL CIERRE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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.
638342024 683372024	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	NO	SI	SI	NO	-Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. -Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
468492024	OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
575312024	NIVEL CENTRAL	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad,

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	CIERRE						puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta 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.
515752024 5668572023 624562024	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan los traslados por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
509652024	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -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 petionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
19952024	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	NO	SI	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
718562024 372112024 704712024 649972024 467512024 833732024	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.

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

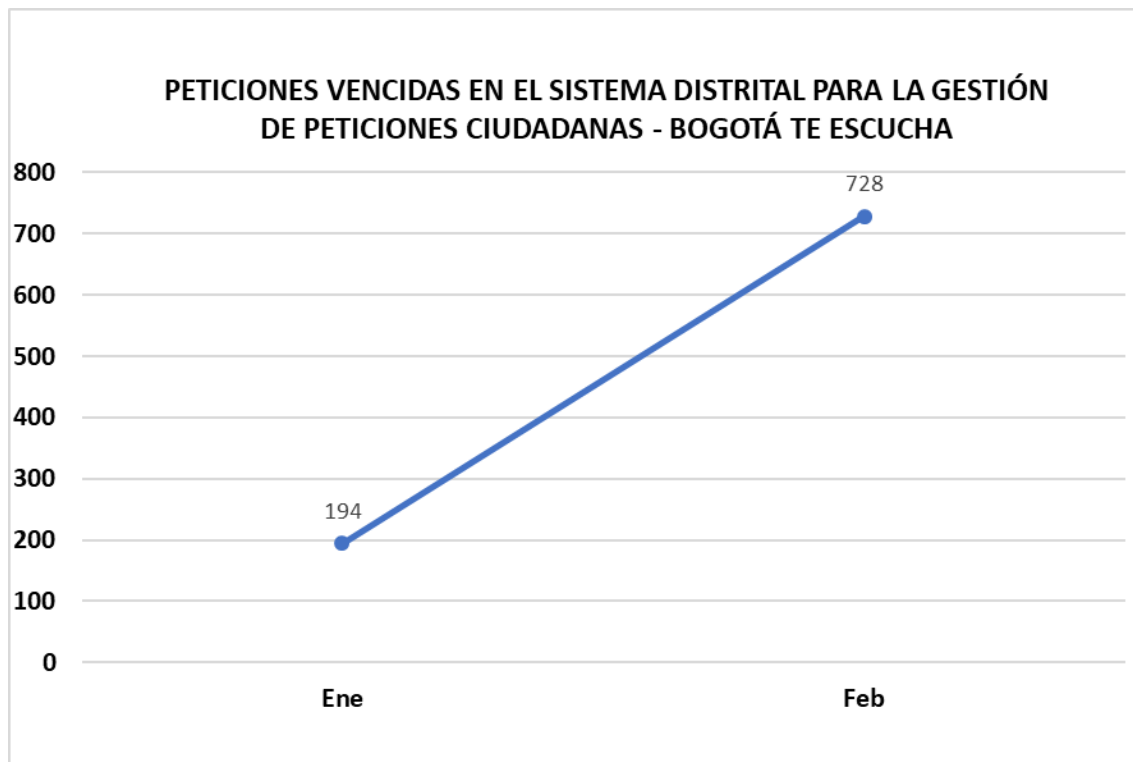
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
728	2023: 42 2024: 686	Entre 1 y 173 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 en **275%** en los 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 1 petición pendiente 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 dicha petición corresponde al radicado: **528662024**.

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 nos encontramos en el quinto mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia con radicado 2-2023-84402 del 27 de octubre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General 1-2023-30117 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
<ol style="list-style-type: none"> Realizar jornadas de capacitación mensual con el equipo encargado del manejo del sistema BTE, respecto de los lineamientos definidos para la correcta gestión de las PQRSDF Ciudadanas. Acción Preventiva Soportes: Listados de asistencia y presentación. El líder del equipo de atención y servicio al ciudadano realiza bimestral revisión, a partir de una muestra aleatoria, de la correcta gestión de las PQRSDF ciudadanas en el sistema BTE. Acción Correctiva Soporte: matriz evaluación criterios evaluados. Divulgación a través de la Intranet de la entidad y correos masivos el ABC para responder con calidad las peticiones ciudadanas, definiendo cada uno de los criterios evaluados (Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad). Acción Preventiva Soporte: imágenes página web y/o correos electrónicos. 	30/09/2024	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
<ol style="list-style-type: none"> Realizar reuniones mensuales con las depen- 	30/06/2024	Solicitamos respetuosamente remitir a

<p>dencias de la SDSCJ respecto de la gestión de las PQRSDF gestionadas de manera extemporánea. Soporte: Presentaciones y listados de asistencia.</p> <p>2. Realizar la socialización o divulgación de los resultados trimestrales de la medición de calidad de las respuestas realizada mediante la aplicación de la metodología interna establecida para tal fin. Soporte: 2 Socializaciones o divulgaciones realizadas.</p>		<p>la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Respecto a los resultados obtenidos por la entidad en el periodo sujeto de evaluación, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y aumentó el número de peticiones vencidas en el sistema, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente incluir las acciones de mejora planteadas en la mesa de trabajo del día 19 de marzo del 2024 en el plan de mejoramiento, así mismo, remitir la evidencia registrada del cumplimiento de las acciones enmarcadas en el actual plan de mejoramiento. Esperamos que estos acercamientos entre la DDCS y la Secretaría de Seguridad permitan aunar esfuerzos a fin de cumplir con los objetivos; alcanzar el 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema.

Finalmente, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigidos a él(la) **Subsecretario(a) de Gestión Institucional**, 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:
SUBSECRETARIO(A) DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
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: SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ - KAROL ANDREA PARRAGA HACHE -
radicacion@scj.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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