



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**MIGUEL ANTONIO JIMENEZ PORTELA**

Subdirector Administrativo y Financiero

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP**

Avenida Caracas No. 53 - 80

Correo electrónico: [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.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:

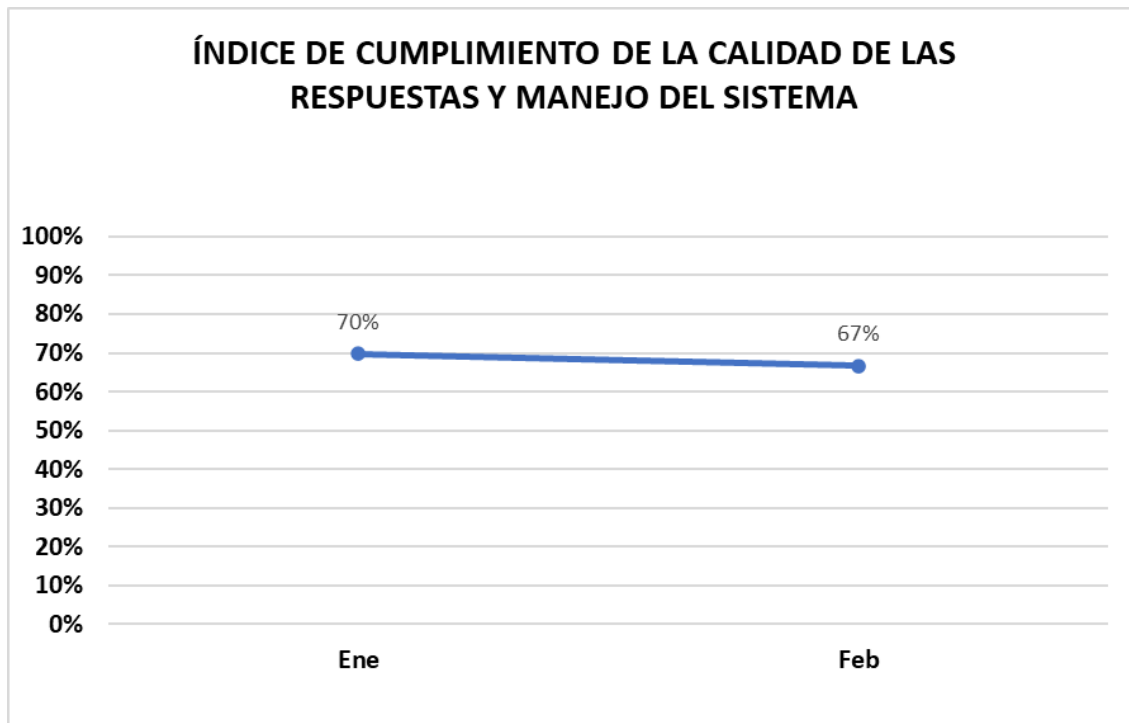
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el 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	11(33%)	67%	68%

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
965632024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que, se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y/o dependencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
641502024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica, en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
684382024	SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
531532024	SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
5710382023 608302024 833752024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
955522024	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	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. -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.
5547422023	SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO	SI	SI	SI	NO	NO	
500732024	SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO	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.
5794662023	SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA	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

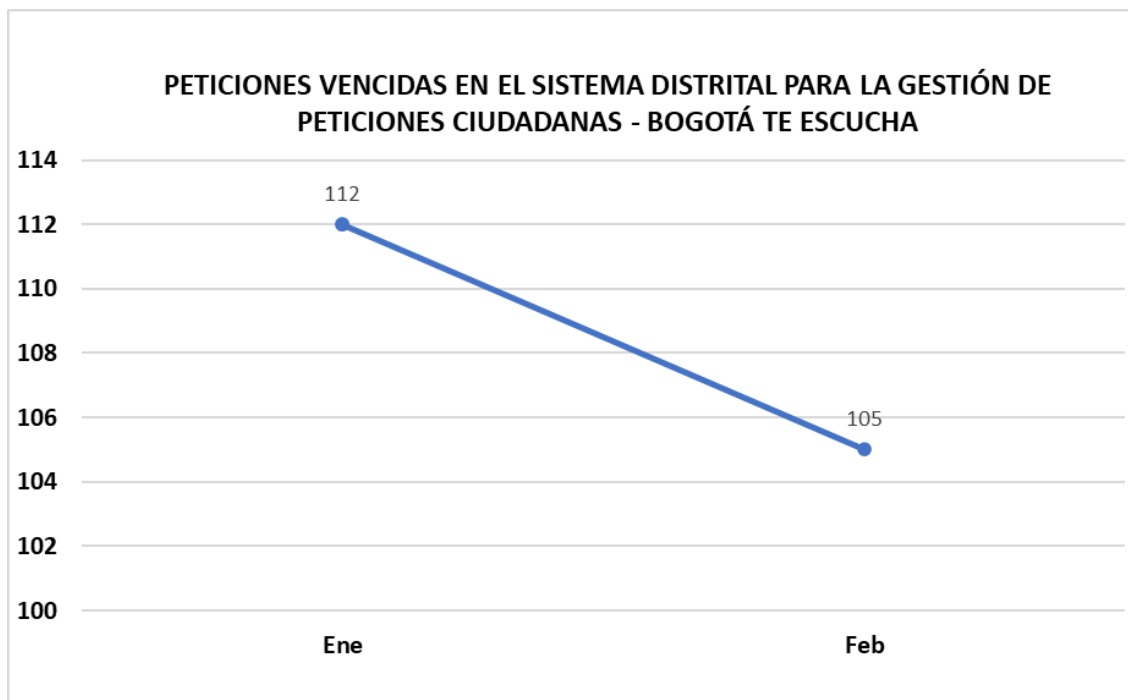
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
105	2023: 23 2024: 82	Entre 1 y 50 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 decreció en **6.3%** en 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.

### 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 octavo mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP vía correo electrónico el viernes 14 de julio del 2023 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Realiza durante la vigencia seguimientos semanales a la oportunidad de respuestas.	31/12/2023	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.
2. Realizar durante la vigencia capacitaciones a los funcionarios de la entidad en temas de atención al ciudadano. Se realizaron capacitaciones por parte de la oficina de servicio al ciudadano a los funcionarios de la UAESP, en donde se da a conocer la ley 1715 de 2015, los criterios de respuesta y la importancia de responder en los tiempos establecidos.	31/12/2023	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.
3. Realizar durante la vigencia capacitaciones a los funcionarios de la entidad en el uso de la herramienta de Bogotá Te Escucha. Por parte de la secretaria general se brindó capacitación de inducción al sistema de Bogotá te escucha a funcionarios de la UAESP el día 01 de marzo 2023, con la finalidad de realizar un procedimiento adecuado con el registro y respuesta de SDQS	31/12/2023	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.
4. Realizar junto con la secretaria de calidad del servicio al ciudadano reuniones para la identificación de oportunidades de mejora y fortalecimiento de conocimientos.	17/07/2023	Se realiza capacitación por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en temas relacionados a la calidad de las respuestas y direccionamiento de peticiones, también de manejo funcional por parte de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad en el periodo sujeto de evaluación, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y continúan con peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCS reiteramos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otra parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigidos a él(la) **Subdirector(a) Administrativo y Financiero**, 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) ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

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: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP - SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO -  
uaesp@uaesp.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 4a80ccdd-6bca-471d-9c9b-e3dec0f7eeca

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



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