



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS

Subdirectora Corporativa

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Diagonal 47 No. 77A – 09 Interior 11

Correo electrónico: radicacionentradas@idiger.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 MARZO DEL 2024.

Referenciado: N/A

Respetada Doctora:

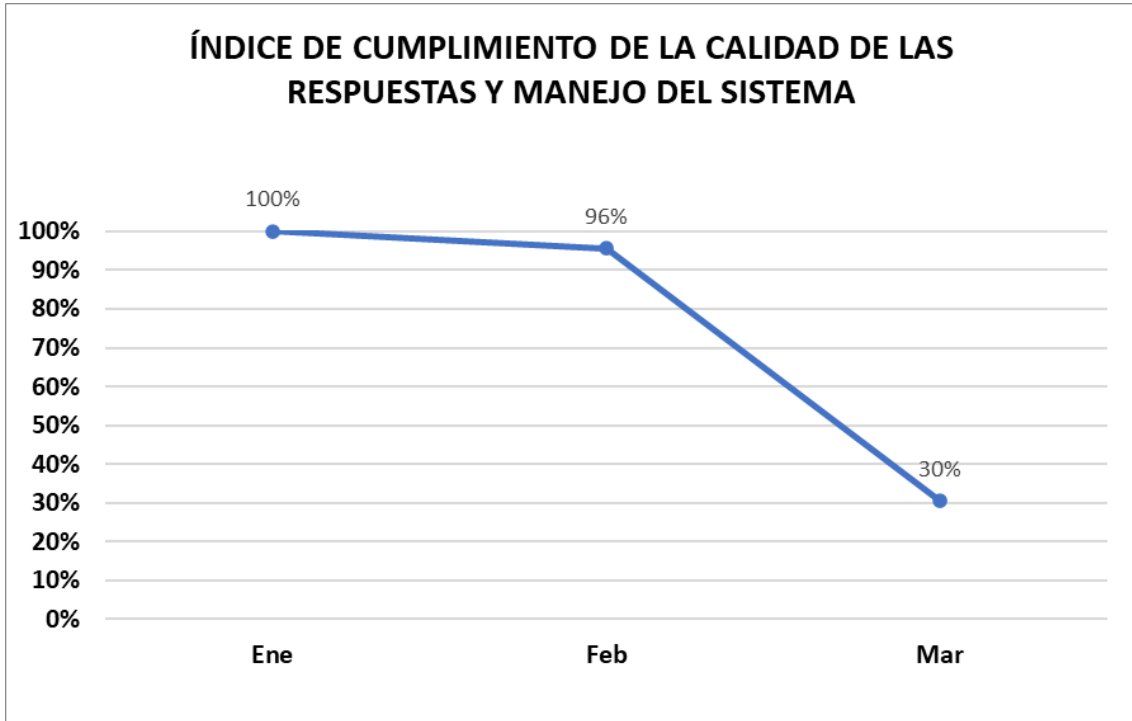
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora, así:

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
23	16 (70%)	30%	75%

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
1562482024	Oficina control Disciplinario Interno	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que no brindan respuesta de fondo frente a lo solicitado por la ciudadanía en el Sistema Bogotá Te Escucha.
1562532024							
1564032024							
1567752024							
1567802024							
1569492024							
1585132024							
1588842024							
1588882024							
1608092024							
1608132024							
1662012024							
1662022024							
1665682024							
1562792024 1662082024	Oficina control Disciplinario Interno	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que son comunicaciones de autoridades que no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como lo establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

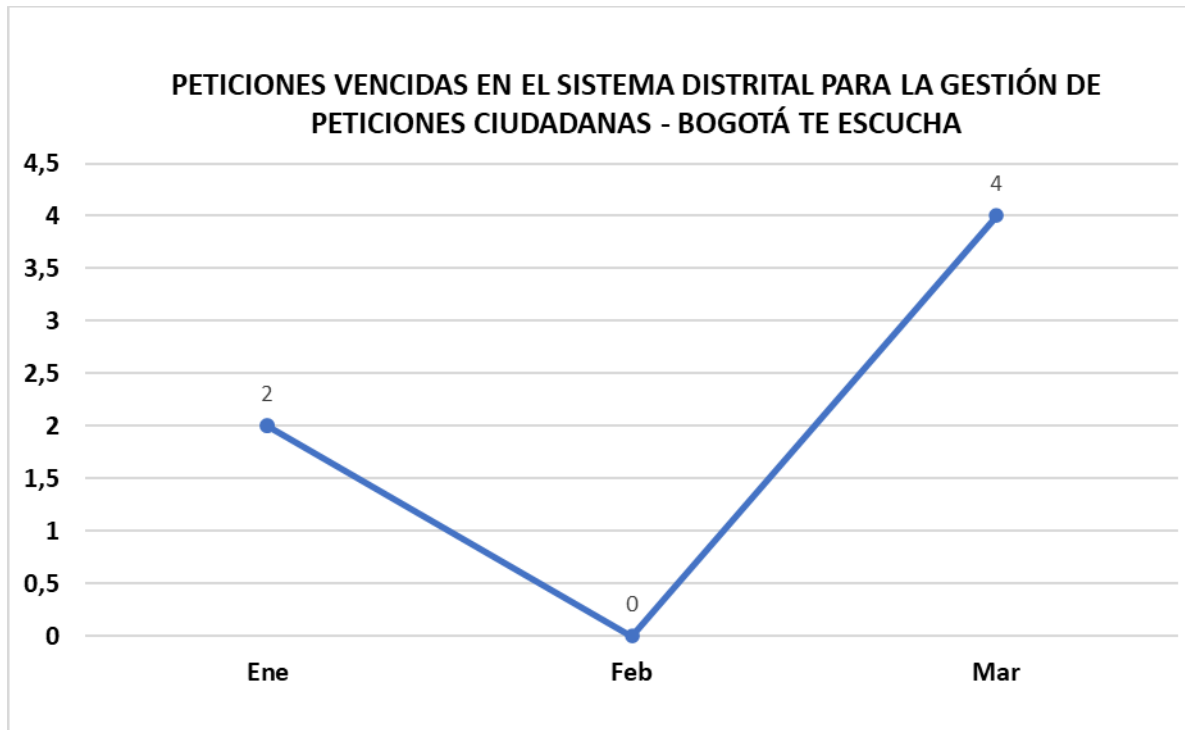
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
4	2024: 4	1 día 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 4 peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

En la siguiente tabla se relacionan las peticiones reportadas como vencidas en el sistema en marzo del 2024:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Días vencimiento
593792024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	1

1588072024	SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1
1591582024	OFICINA ASESORÍA JURÍDICA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1
1605282024	DIRECCIÓN GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1

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 estamos en el decimosegundo mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 15 de

marzo del 2023 con radicado del IDIGER No 2023EE3924 y radicado interno de la Secretaría General No1-2023-7040, donde se establecieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Revisión permanente en el sistema de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar que queden clasificados en el canal correspondiente con el número de petición para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos.	31/12/2023	Desde la entidad se remite el anexo 1: se evidencia los correos electrónicos de las solicitudes de corrección SDQS, adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaría General No 1-2023-18277.
2. Envío de correos personalizados a los responsables de las peticiones próximas a vencer y que han sido reportadas anteriormente en los seguimientos semanales, con el fin dar cumplimiento al criterio de oportunidad y garantizar la respuesta en términos de ley.	31/12/2023	Desde la entidad se remite evidencia de cumplimiento de acción de mejora con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaría General No 1-2023-18277.
3. Envío de alertas mediante correo electrónico semanalmente de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de las respuestas en la entidad.	31/12/2023	Desde la entidad se remite el anexo 3: se evidencia la implementación de la acción por medio del enlace remitido por IDIGER en la comunicación con radicado No 2023EE15517 y radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2023-21926
4. Capacitaciones en el manejo de la nueva ventana de correspondencia, sus niveles de clasificación y el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS con las personas designadas por parte de cada dependencia.	30/06/2023	Desde la entidad se remite el anexo 4: se evidencia las comunicaciones internas y listados de asistencia a las capacitaciones programadas las cuales son adjuntos con el radicado de IDIGER No 2023EE13288 y radicado de la Secretaria General No 1-2023-18277.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones aumentaron en las respuestas emitidas a la ciudadanía y nuevamente presentan peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCS solicitamos replantear las acciones 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, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción del comunicado remitido por IDIGER con radicado No 2024EE5706 y radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2024-12958 del 5 de abril del 2024, confirmamos que fue recibida la información enviada desde el correo electrónico mtbohorquez@idiger.gov.co con los enlaces de contactos actualizados de la Entidad. Finalmente agradecemos el interés y compromiso por la Entidad enfocado en garantizar un servicio de calidad a la Ciudadanía,

CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reiteramos la importancia de cumplir con lo establecido en el decreto anteriormente mencionado, adicionalmente a esto recordarles la importancia de utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

Cordialmente,

JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - ANA LUCÍA BACARES TOLEDO - radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 64ae6ae2-d3df-457e-aa89-5348a35f85a1

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