

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia Para	MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA DESPACHO SECRETARIA GENERAL
De Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO 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 MARZO DE 2024.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Secretario:

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 la solicitud y/o seguimiento de los planes 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:

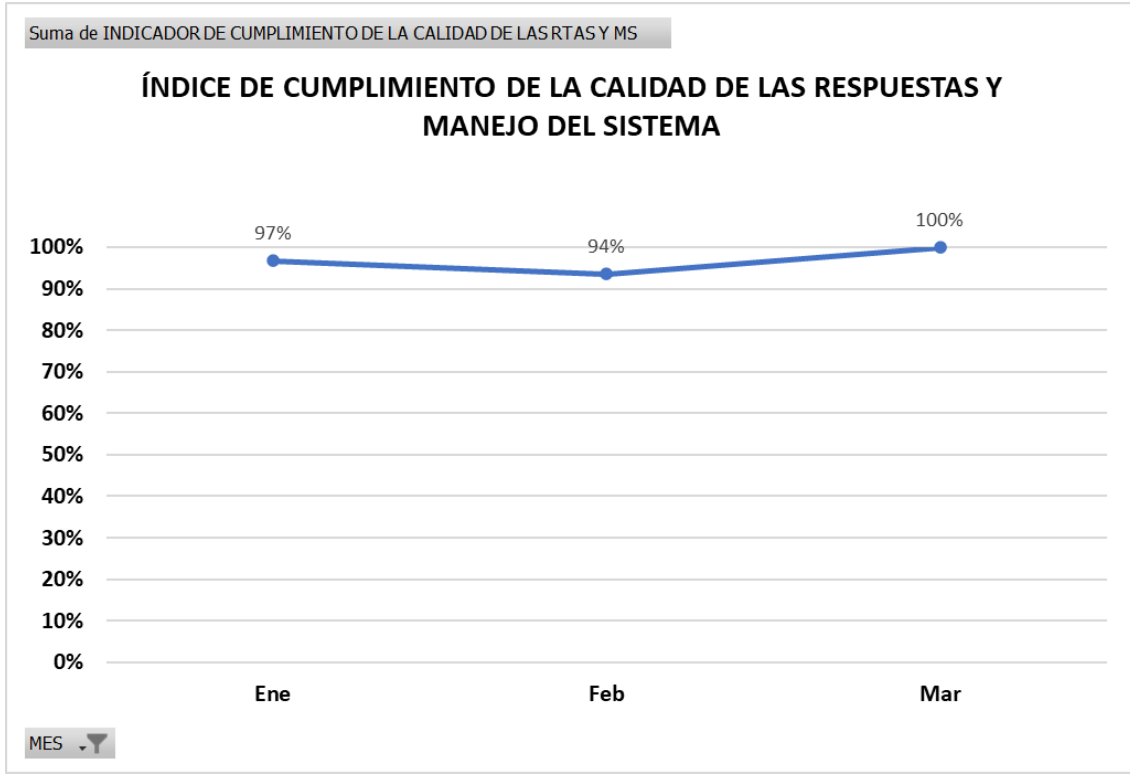
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
31	0 (0%)	100%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad - DDCCS

Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presentó observaciones a las respuestas evaluadas.

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
3	2024: 3	1 día de vencimiento.

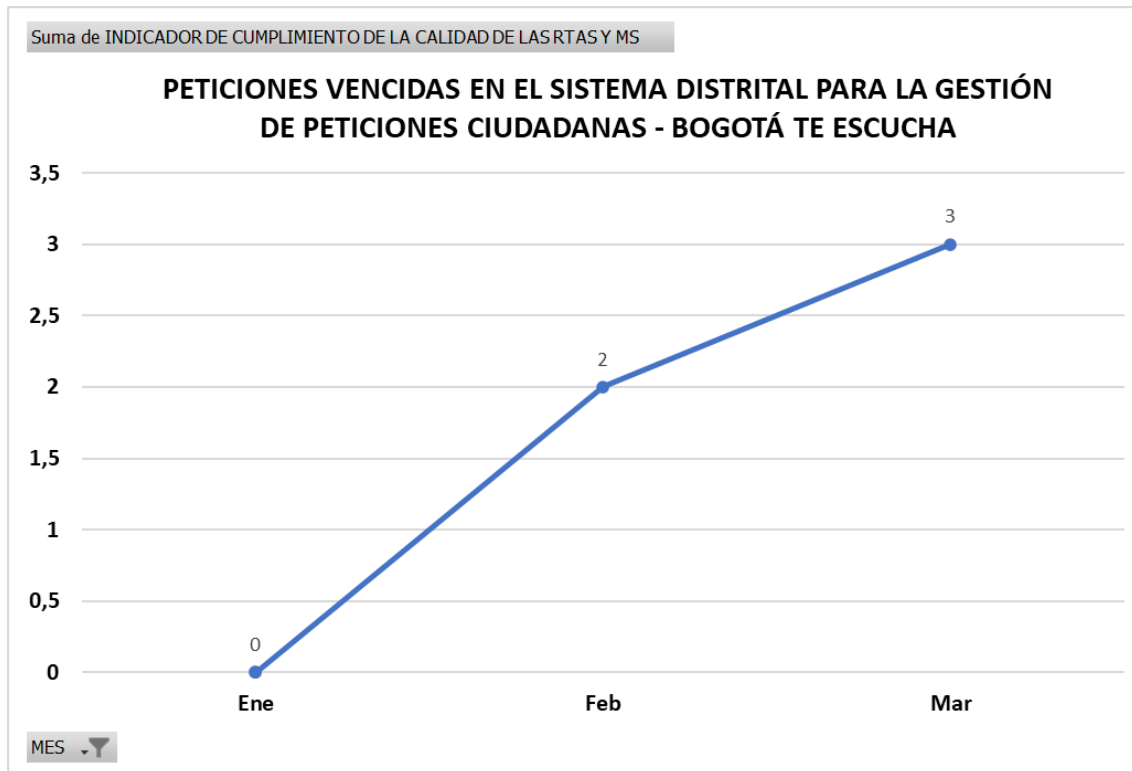
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 un aumento de 1 petición vencida con respecto al mes anterior.

Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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

A continuación, se presenta el detalle de los datos descritos anteriormente:

No Petición	Dependencia	Tipo De Petición	Días De Vencimiento En El Sistema
1187252024	Dirección de Talento Humano	Derecho de petición de interés particular	1
1368042024	Subsecretaria Corporativa	Derecho de petición de interés general	1
1368042024	Dirección de Talento Humano	Derecho de petición de interés general	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:

Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

“(...)

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.

De otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la Entidad para el mes objeto de análisis presentó 2 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, estas peticiones son:

No Petición	Dependencia	Tipo de Petición
1041762024	Soporte Funcional	Derecho de petición de interés particular
1071872024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Queja

Con el fin de que sean cerrados en el menor tiempo posible estos requerimientos, de manera atenta les solicitamos utilizar el formato de oficio por medio del cual se comunica el archivo de una petición ciudadana, documento que fue enviado a todas las dependencias mediante el memorando 3-2022-27776 del 23 de septiembre de 2022 de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y el cual fue elaborado conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría General.

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 las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario...", a continuación se relacionan las peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de

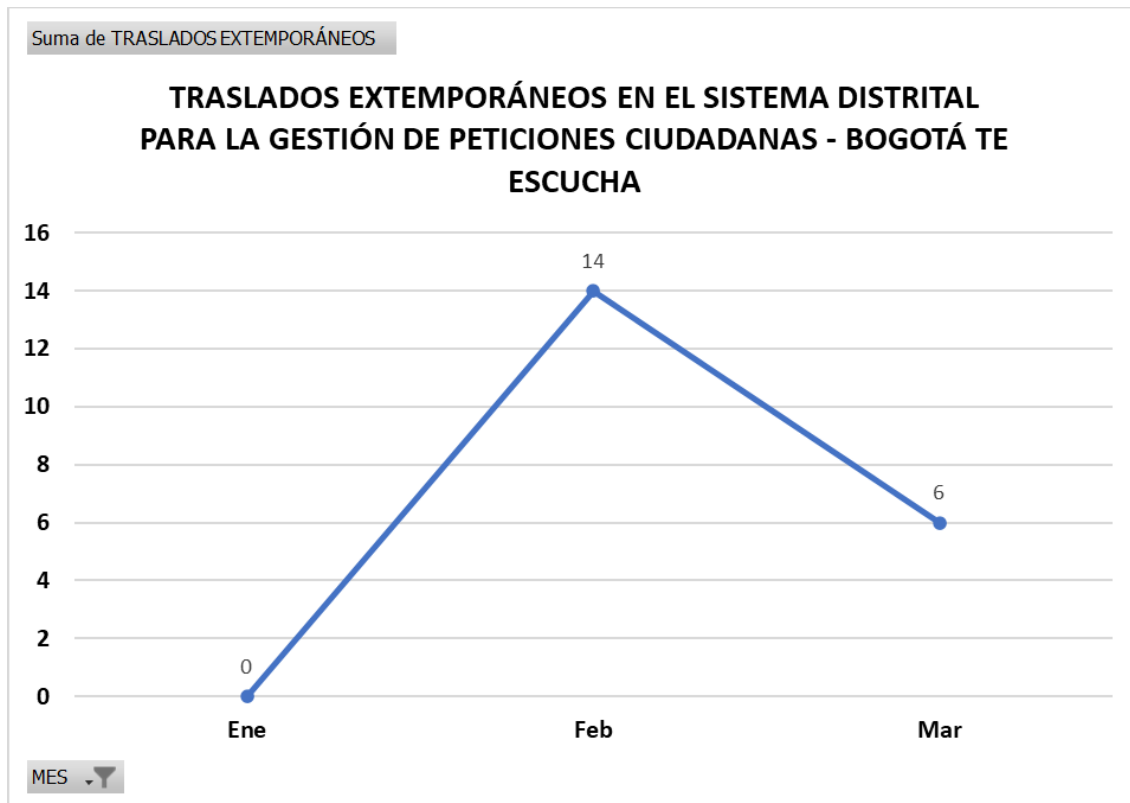
Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

las dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
1592232024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2
1592682024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2
1204202024	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	1
1311922024	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	2
1137702024	Dirección de Talento Humano	2
1679462024	Jefatura del Gabinete Distrital	1



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

4. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General para las peticiones cerradas durante el mes de marzo de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Secretaría General fue del 100%, por otro lado la entidad presentó 3 peticiones vencidas, 2 peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo motivado en el Sistema Distrital para la

Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y 6 traslados extemporáneos en Bogotá te escucha.

Según lo anterior, a continuación, se relaciona la información de las dependencias que han presentado alguna particularidad:

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Soporte Funcional

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía presenta dos (2) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley y una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema.

Así mismo, el equipo de Soporte Funcional presenta una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema.

Las peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo, no requieren estructuración de plan de mejora, pero si garantizar el cierre efectivo de la petición en el sistema, esto a la mayor brevedad posible.

Jefatura del Gabinete Distrital

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Dirección de Talento Humano

La dependencia presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Subsecretaría Corporativa

La dependencia presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Central de Peticiones – Distrito Capital

El área presenta dos (2) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

Frente al traslado extemporáneo de la petición 1311922024, se precisa que esta fue recibida en la Secretaría General el día 1 de marzo de 2024, y asignada por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional el 4 de marzo de 2024. Desde dicha Subsecretaría se generó una devolución el día 11 de marzo de 2024, momento en el cual la petición ya se encontraba en el sexto día de gestión, por lo que al momento de recibir la petición nuevamente en la Dirección, esta se encontraba fuera de los términos para dar traslado oportuno.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, solicitamos a la Subsecretaría Corporativa y a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Soporte Funcional, las cuales a la fecha no cuentan con un plan de mejora estructurado y vigente, la elaboración de mismo, donde se planteen acciones preventivas y correctivas que faciliten el

Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente para la gestión de peticiones ciudadanas. Agradecemos que el plan de mejora solicitado sea remitido en el formato dispuesto para tal fin (adjunto), dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del presente memorando.

Por otro lado, a la Jefatura del Gabinete Distrital y a la Dirección de Talento Humano, las cuales ya cuentan con un plan de mejora estructurado, les solicitamos revisar y ajustar el plan existente con el fin de lograr el impacto positivo esperado en la gestión de peticiones ciudadanas.

Con respecto a los memorandos recibidos por algunas dependencias de la Secretaría General, desde la dirección Distrital de Calidad del Servicio se hacen las siguientes apreciaciones:





- **Dirección Distrital de Desarrollo Institucional:** Con respecto al memorando 3-2024-8493 del 1 de abril de 2024, enviado por la dependencia, donde se relacionan observaciones al reporte de peticiones trasladadas de manera extemporánea correspondiente al mes de febrero de 2024, es importante aclarar lo siguiente:
 - La petición No. 1197542024 ingreso a la Secretaría General el 19 de febrero de 2024, fue registrada por la Central de Peticiones el 24 de febrero de 2024 (4 días hábiles después de haber ingresado la petición a la Entidad), este mismo 24 de febrero la petición fue asignada por parte de central de peticiones a la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional quien a su vez asigno la petición a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional el 26 de febrero de 2024 (esto a los 5 días hábiles de haber ingresado la petición a la entidad), según lo expresado por la dependencia, una vez realizado el respectivo análisis de la petición se realizó el traslado de la petición a la ETB el 27 de febrero de 2024 (6 días hábiles después de haber ingresado la petición), es por esto que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, reporta la petición como trasladada fuera de los términos establecidos por la ley, es importante precisar que los reportes de peticiones con alguna gestión extemporánea son generados por medio de Bogotá te escucha, con base en la información que allí reposa, estos reportes no resultan de la evaluación y análisis realizados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Con respecto a los tiempos de asignación por parte de la central de peticiones, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se realiza un esfuerzo constante para disminuir los tiempos de asignación de las peticiones, no obstante el alto número de peticiones que se reciben, sin embargo en el caso concreto, según el registro del Sistema de Gestión de Correspondencia SIGA, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional tuvo conocimiento de la petición desde el 19 de febrero de 2024, por lo tanto conto con tiempo suficiente para realizar la gestión dentro de los términos de ley, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

RADICACIÓN ENTRADA			
Radicado No.	1-2024-6752		
Fecha de Radicación	19-02-2024 04:14 PM		
No. Origen			
Código en Bogotá Te Escucha			
Referenciados			
Origen			
Tipo Documento	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	Confidencialidad?	N
Entidad/Origen	ASOCIACION SINDICAL DE PROFESIONALES DE LAS TIC S ASPROTIC	Dirección	
Remitente	BENJAMIN MIGUEL CHAMORRO QUEVEDO	Teléfono	
Destinatarios			
Dependencia	Destinatario	Jefe	Encargado
DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	ALEXANDRA AREVALO CUERVO	ALEXANDRA AREVALO CUERVO	CLARA XIMARA BOHORQUEZ OROZCO
Información Adicional			
Asunto	SOLICITUDES PARA OPORTUNIDAD DE MEJORA EN ETB		
Observaciones			
No Folios	2	Anexos	
		Llevado a la Mano	N

Con respecto a las alertas y demás información relacionada con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, sugerimos que estas observaciones sean puestas en conocimiento del equipo de soporte funcional de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, esto con el fin de que sean tenidas en cuenta en futuros procesos de mejora del sistema.

- Subdirección de Servicios Administrativos:** Con respecto al memorando 3-2024-8709 del 3 de abril de 2024, enviado por la Dependencia, donde se relacionan observaciones al reporte de peticiones trasladadas de manera extemporánea correspondiente al mes de febrero de 2024, precisamos lo siguiente: La petición No. 766522024 ingreso a la Secretaría General el 31 de enero de 2024, fue asignada por parte de la central de peticiones a la Subdirección de Servicios Administrativos el 2 de febrero de 2024 (2 días hábiles después de haber ingresado la petición a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), posteriormente la Subdirección de Servicios Administrativos realizó traslado por competencia a 9 entidades distritales, esto sucedió el 8 de febrero de 2024 (6 días hábiles después de haber ingresado la petición a la entidad, en este momento el traslado presenta 1 día hábil de extemporaneidad), es por esto que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha reporta la petición como trasladada fuera de los términos establecidos por la ley, es importante precisar que los reportes de peticiones con alguna gestión extemporánea son generados por medio de Bogotá te escucha, con base en la información que allí reposa, estos reportes no son resultado de la evaluación y análisis realizados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrital:** Con respecto al memorando 3-2024-8787 del 4 de abril de 2024, enviado por la dependencia, donde manifiestan la intención de continuar ejecutando las acciones del plan de mejora estructurado, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio continuaremos realizando seguimiento a las acciones planteadas y a la evolución del índice de calidad y oportunidad en las respuestas.

Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476

Rad No: 3-2024-11259
Fecha: 29/04/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las dependencias de la Secretaría General que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA

C.c.e.:

MARIA LUCIA VILLALBA GOMEZ-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
YANETH SUAREZ ACERO-SUBSECRETARIA CORPORATIVA
JAVIER FERNANDO PINZON DIAZ-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA
CIUDADANIA
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO | CLAUDIA RUIZ MARIN-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO | CLAUDIA RUIZ MARIN-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

Aprobó: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 6aabf91e-bbc4-46b5-b935-6ea9fd57e476