



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 ABRIL DEL 2024.

Referenciado: N/A

Respetada Doctora:

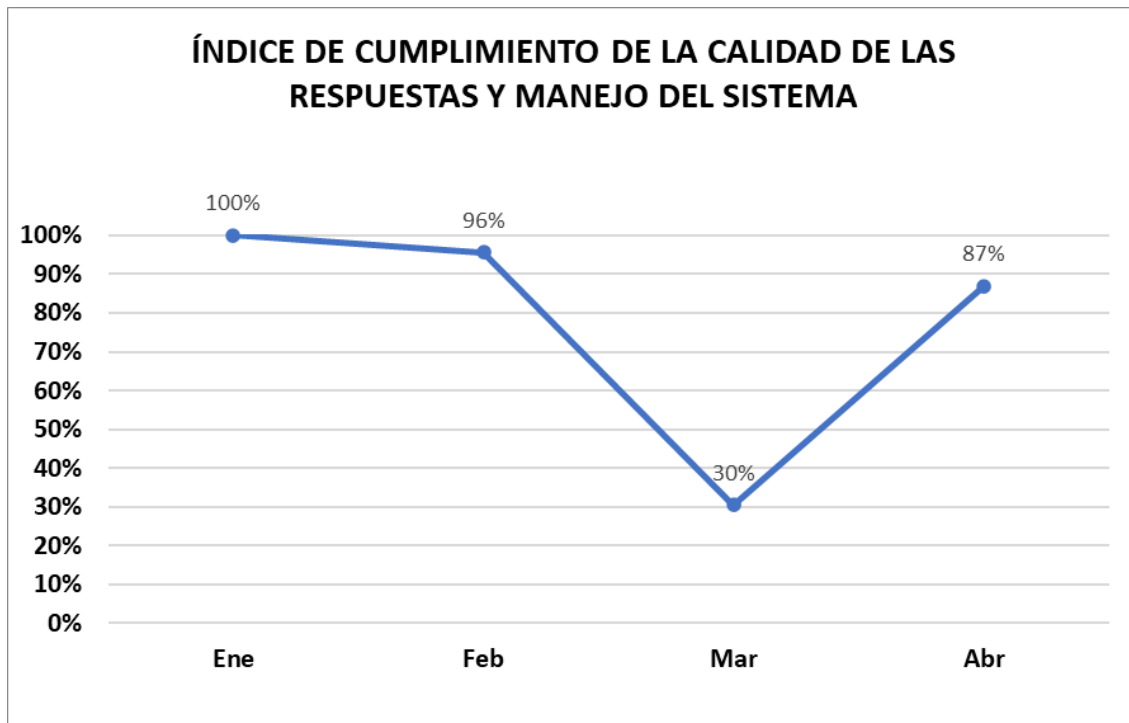
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al 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 | 3 (13%) | 87% | 78% |

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 |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| 1813602024 | ATENCIÓN AL CIUDADANO | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición. |
| 1323102024 | ATENCIÓN AL CIUDADANO | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. |
| 1588102024 | ADECUACIÓN DE PREDIOS Y RECUPERACIÓN DE SUELOS | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que, al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. |

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

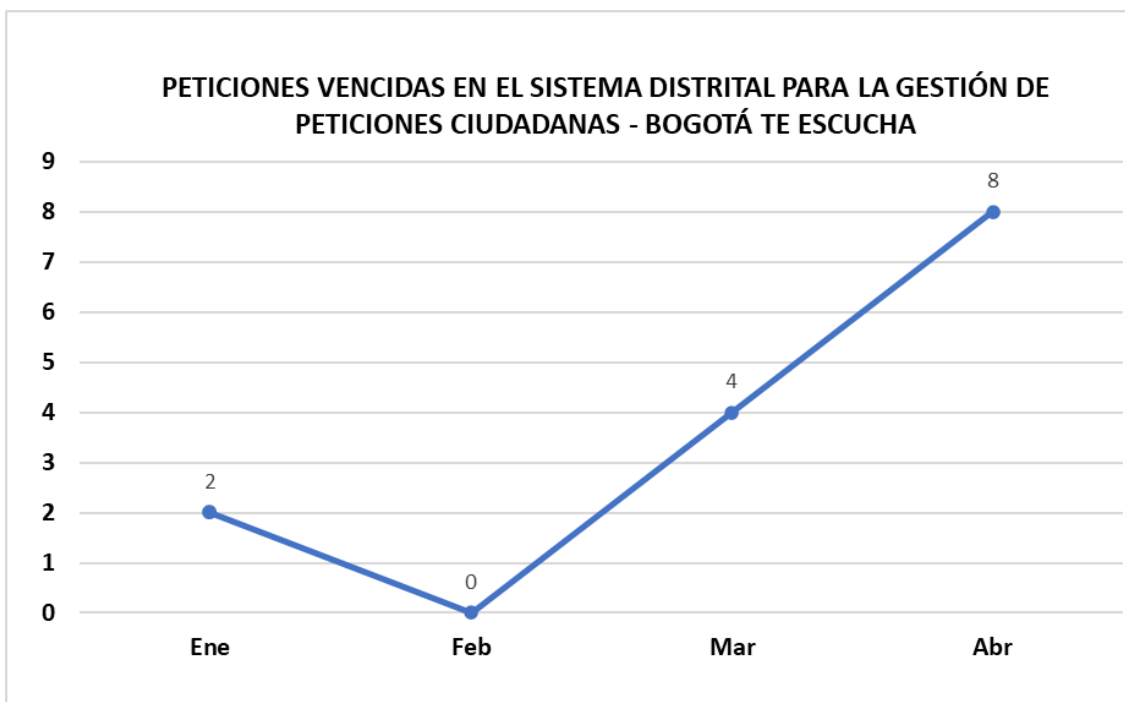
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 8 | 2024: 8 | Entre 1 y 17 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 **8** peticiones vencidas en el sistema duplicando el mes inmediatamente anterior.



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 abril del 2024:

| Número petición | Dependencia | Tipo petición | Días vencimiento |
|-----------------|--|---|------------------|
| 1545562024 | ASISTENCIA TÉCNICA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 17 |
| 1933512024 | ASISTENCIA TÉCNICA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 9 |
| 1552172024 | ASISTENCIA TÉCNICA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 8 |
| 2000732024 | ASISTENCIA TÉCNICA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 5 |
| 1661952024 | OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 4 |

| | | | |
|------------|---------------------------|--------------------------------------|---|
| 1610962024 | ASISTENCIA TÉCNICA | CONSULTA | 2 |
| 1591582024 | OFICINA ASESORÍA JURÍDICA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 1 |
| 1662412024 | ASISTENCIA TÉCNICA | CONSULTA | 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.

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, se relaciona el número de radicado de la misma: **1256372024.**

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 confirmamos la recepción del nuevo plan de mejoramiento remitido por la entidad el 10 de mayo del 2023 con radicado del IDIGER No 2024EE7697 y radicado interno de la Secretaría General No1-2024-18111, donde se establecieron las siguientes acciones de mejora:

| Acciones Planteadas | Fecha Final | Seguimiento/Observaciones |
|--|-------------|--|
| Monitoreo periódico a la calidad de las respuestas proporcionadas por la entidad con el sistema Bogotá Te Escucha | 31-12-2024 | Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad. |
| Capacitación sobre el manejo adecuado de PQRSD. | 31-12-2024 | Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad. |
| Difusión de herramientas interactivas en línea para facilitar el manejo eficiente del sistema Bogotá Te Escucha | 31-12-2024 | Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad. |
| oficina tic Ajustes en el web service: implementar los ajustes que permitan el despliegue de los cambios en el entorno de producción del servicio web y realizar los ajustes adicionales según sea necesario en función de actualizaciones del servicio web IO de los requerimientos de los usuarios que se oficina de desarrollo durante el periodo. Soporte y corrección y seguimiento a la ejecución de los componentes del servicio web para asegurar su funcionamiento. | 31-12-2024 | Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad. |
| Difusión de herramientas interactivas en línea para facilitar el manejo de las solicitudes | 31-12-2024 | Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del |

| Acciones Planteadas | Fecha Final | Seguimiento/Observaciones |
|---------------------|-------------|---|
| ciudadanas (PQRSD) | | Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad. |

Esperamos que las anteriores acciones permitan alcanzar y mantener el 100% en el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma que dichas acciones permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 731 DE 2018

El acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá en su artículo 1° y en el párrafo 1° del artículo 2°, establece que el "...**Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas**. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley [1755](#) de 2015.

Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha evidenciado que se continúa realizando traslados por medio del sistema de gestión de correspondencia y no por Bogotá te escucha, por lo tanto, comedidamente reiteramos que todo traslado de peticiones ciudadanas entre entidades distritales debe ser realizado únicamente mediante el Sistema, en cumplimiento con lo establecido en el acuerdo anteriormente mencionado.

Cordialmente,

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: c34f5fc4-9e45-44aa-a69b-7043cdcbfcca

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