



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**AMALIN ARIZA MAHUAD**

Subdirectora de Gestión Corporativa

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ -  
UAECOB**

Calle 20 No. 68 A - 06

Correo electrónico: [correspondencia@bomberosbogota.gov.co](mailto:correspondencia@bomberosbogota.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 ABRIL DEL 2024.**

Respetada Doctora:

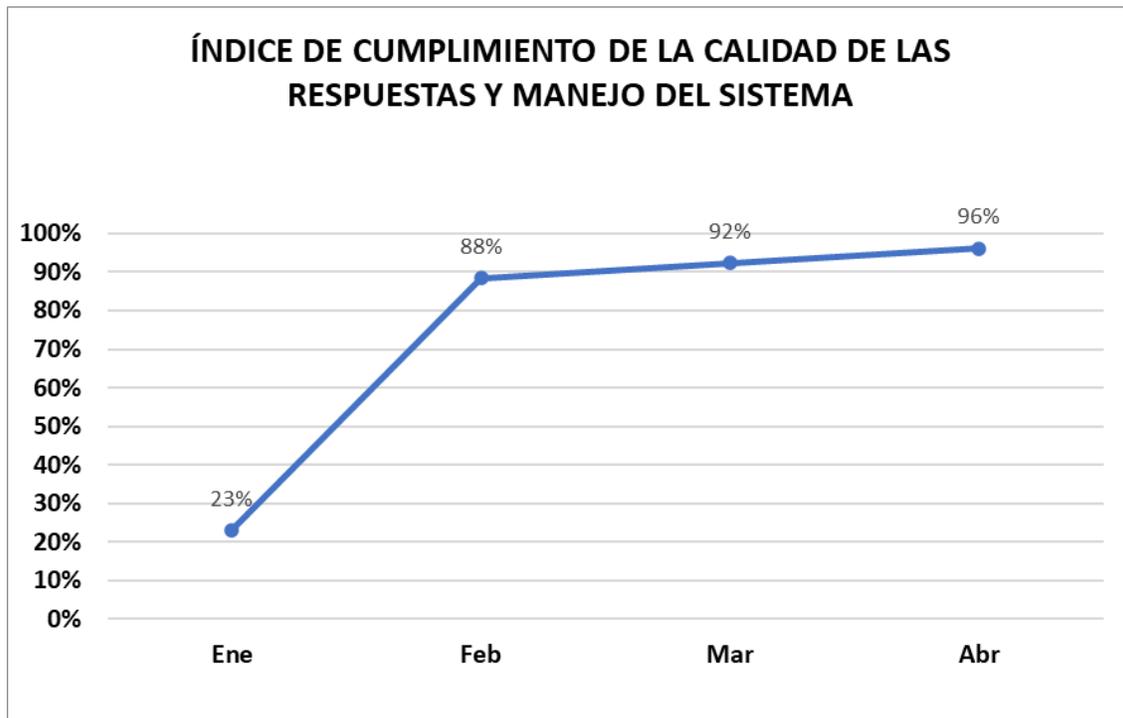
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
26	1 (4%)	96%	75%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

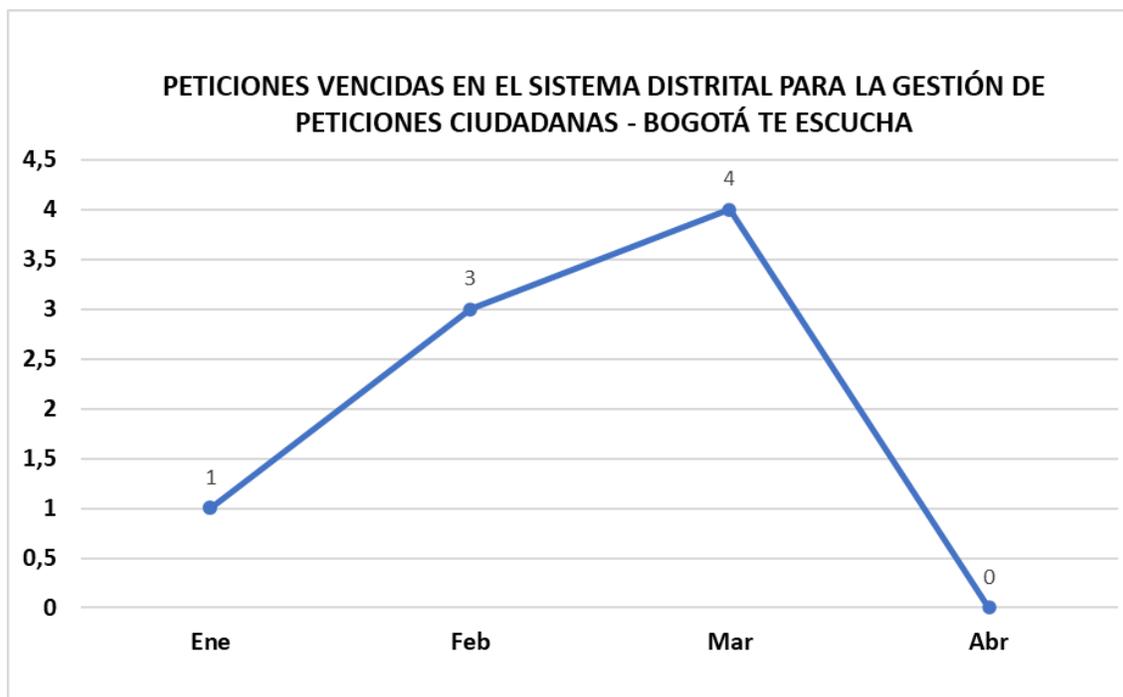
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1613302024	EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple 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.

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:**

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 ha gestionado las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.



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

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 **8** 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, por lo que se relaciona los radicados: **1051182024**, **1697182024**, **1708632024**, **1758832024**, **1888782024**, **1907832024**, **1922062024** y **1625132024**.

**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 segundo mes de seguimiento de los ajustes al plan de mejoramiento remitido por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá - UAECOB con radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 del 20 de marzo del 2024 y radicado interno de la Secretaría General 1-2024-11152 en el que se definieron las siguientes acciones complementarias:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Se realizará mesas de trabajo internas con	31/12/2023	Desde la entidad se remite memoran-

los designados de las dependencias sobre el procedimiento interno para el manejo de las PQRS		do donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
2. Se realizará mesas de trabajo internas reiterando sobre las peticiones que deben ser cargadas en el sistema de Bogotá te escucha son únicamente solicitudes de la ciudadanía a partir del manual de peticiones	31/08/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
3. Se remite una vez por semana alertas tempranas para evitar el vencimiento de las peticiones y así las dependencias se encuentren notificadas del estado de dichas peticiones.	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
4. Se remite una vez por semana alertas tempranas para evitar el vencimiento de las peticiones y así las dependencias se encuentren notificadas del estado de dichas peticiones.	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
5. Se realiza un espacio de capacitación y sensibilización al personal encargado de la gestión de PQRS en lo referente a lenguaje claro en la calidad de las respuestas emitidas a requerimientos ciudadanos.	15/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado E-01052-2024001652-UAECOB Id: 189701 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-11152.
6. Mesa de trabajo equipo servicio al ciudadano - Se realiza mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano el día 8 de marzo de 2024, indicando la importancia de usar de manera adecuada la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición del ciudadano, evitando hacer uso de manera incorrecta el sistema de Bogotá te Escucha como también, la importancia de brindar respuestas a los ciudadanos de fondo y dentro de los términos.	31/03/2024	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.

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: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTA - UAECOB - JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO - correspondencia@bomberosbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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