

4221000

Bogotá D.C.

**Doctor:**

PABLO CÉSAR PACHECO RODRÍGUEZ

Secretario General

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC

Dirección Electrónica: [correspondencia@participacionbogota.gov.co](mailto:correspondencia@participacionbogota.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto:** 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 ABRIL DE 2024.

**Referenciado:**

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 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 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.**

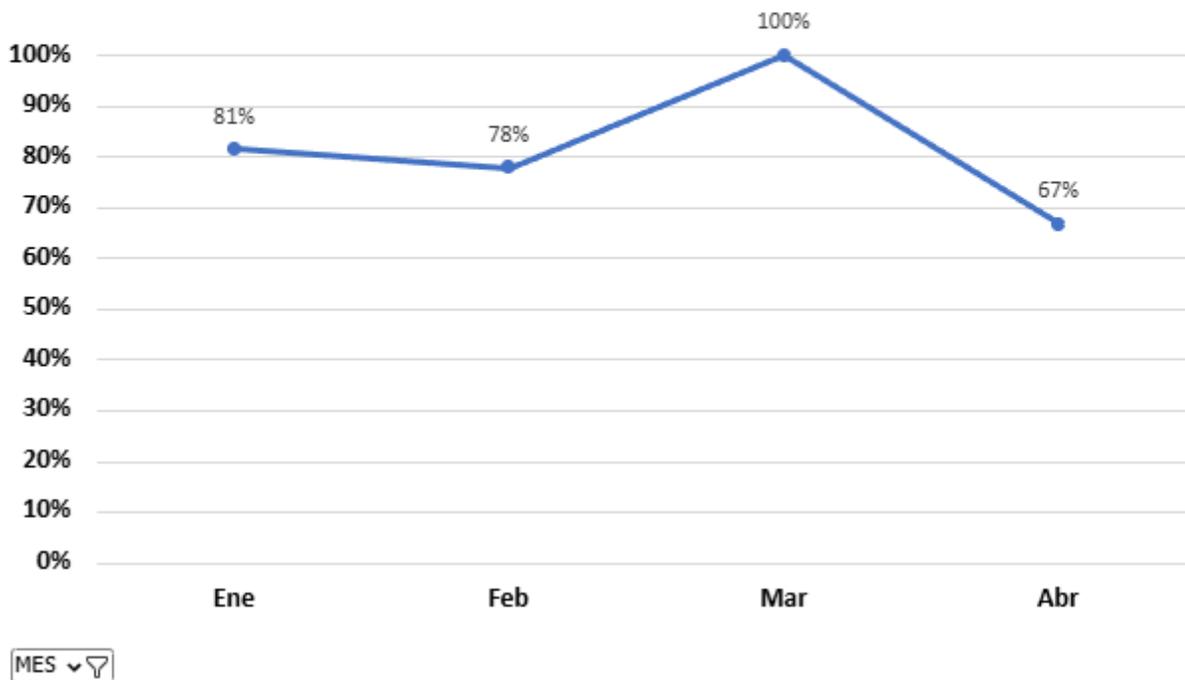
A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2024
27	9 (33%)	67%	81%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Suma de INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RTAS Y MJS

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
1464372024 1463202024	Área de sistemas	NO	NO	NO	NO	NO	Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta

							definitiva
1269212024	Gerencia de instancias y mecanismos de participación	SI	SI	SI	NO	NO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden fuera de los términos legales</li> <li>- Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente</li> </ul>
1686492024	Gerencia de proyectos	NO	NO	NO	NO	NO	No corresponde a una petición ciudadana
1644272024	Secretaría General	NO	NO	NO	NO	NO	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales
1385972024	Subdirección de asuntos comunales	SI	SI	SI	SI	NO	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
1458762024	Subdirección de asuntos comunales	SI	SI	SI	NO	NO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden fuera de los términos legales</li> <li>- Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente</li> </ul>
1189452024	Gerencia de proyectos	SI	SI	SI	SI	NO	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
1334822024	Gerencia de proyectos	SI	SI	SI	NO	NO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden fuera de los términos legales</li> <li>- Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente</li> </ul>

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
<b>37</b>	<b>2024</b>	<b>1 a 31</b>

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 31 peticiones vencidas.



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.

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 no presenta 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 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 los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Teniendo en cuenta los resultados en la evaluación de calidad de las respuestas con un 67% de índice de cumplimiento y 37 peticiones vencidas, de manera respetuosa solicitamos envíen un Plan de mejora, con el fin de alcanzar en los próximos periodos al 100% en la calidad de las respuestas y 0 peticiones vencidas, por lo anterior, se adjunta el formato con el fin de que sea diligenciado y remitido en los 10 días siguientes al recibimiento de la presente comunicación.

#### CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 731 DE 2018

El acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá en su artículo 1° y en el parágrafo 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 LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC - PEDRO PABLO SALQUERO LIZARAZO -  
correspondencia@participacionbogota.gov.co

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: ba4a0ba9-e7cc-45fe-afcd-e8b23ab45ea9

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



Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ-

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: ba4a0ba9-e7cc-45fe-afcd-e8b23ab45ea9

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL