

Rad No: 3-2024-13777
Fecha: 27/05/2024
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 ABRIL DE 2024.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

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:

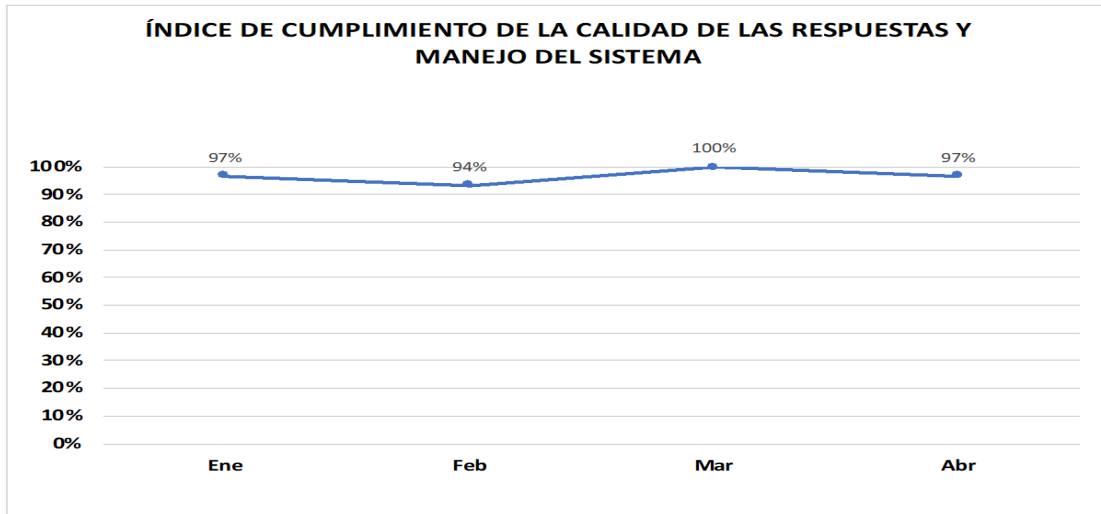
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
31	1 (3%)	97%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad - DDCCS

Documento Electrónico: a2d03b0b-7c8c-4bb3-ade4-a7896ed69bf2

Rad No: **3-2024-13777**
 Fecha: 27/05/2024
 Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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
2181012024	1100 Jefatura del Gabinete Distrital	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.

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
2	2024: 2	Entre 1 y 3 días de vencimiento.

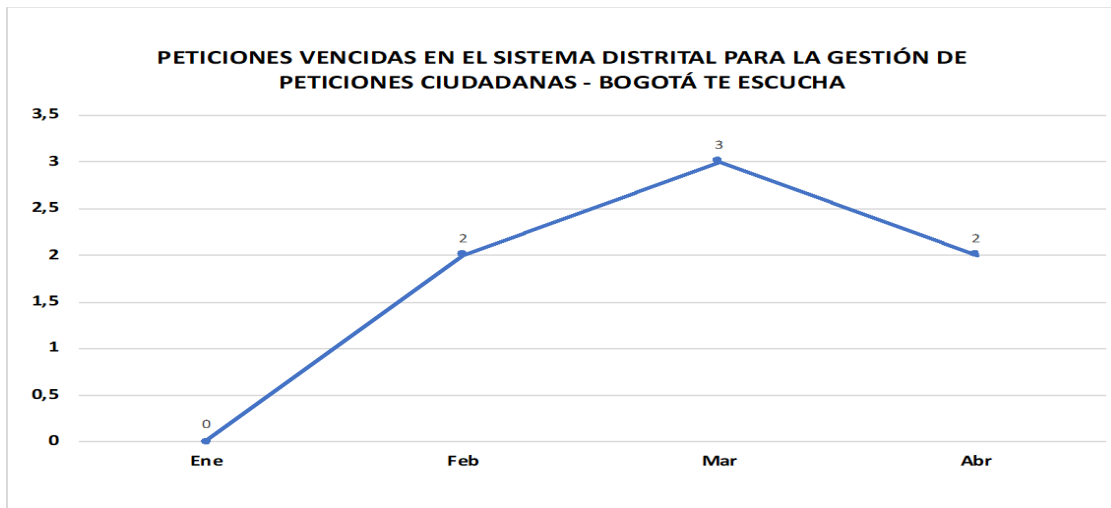
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 una disminución de 1 petición vencida con respecto al mes anterior, esto sin llegar a cero peticiones vencidas.

Documento Electrónico: a2d03b0b-7c8c-4bb3-ade4-a7896ed69bf2

Rad No: 3-2024-13777
Fecha: 27/05/2024
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
1368042024	Dirección de Talento Humano	Derecho de petición de interés general	3
1983972024	Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	Solicitud de acceso a la información	1

La petición **1368042024**, corresponde a un reingreso, el cual fue asignado por la central de peticiones a la Jefatura del Gabinete, dependencia en donde estuvo por once (11) días hábiles sin ninguna gestión, posteriormente desde allí fue asignada a la Dirección de Talento Humano, el día quince (15) hábil de gestión, último día para emitir respuesta oportuna a la petición, esto según su tipología y los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015.

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: a2d03b0b-7c8c-4bb3-ade4-a7896ed69bf2

Rad No: 3-2024-13777
Fecha: 27/05/2024
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.

Adicionalmente, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, 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 presentó 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.

Así mismo, 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:

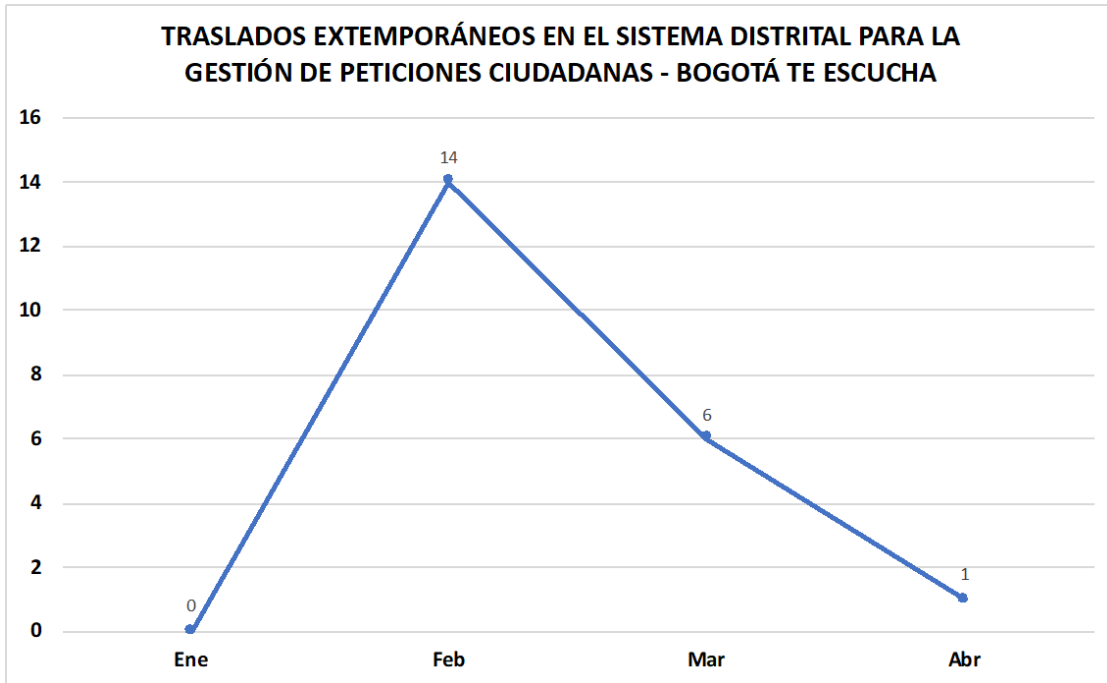
Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. *“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitisorio al peticionario...”*, a continuación, se relaciona la petición que fue trasladada fuera de términos por parte de la dependencia de la Secretaría General en el mes de abril:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
2042752024	Dirección de Talento Humano	2

Documento Electrónico: a2d03b0b-7c8c-4bb3-ade4-a7896ed69bf2

Rad No: 3-2024-13777
Fecha: 27/05/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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 abril 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 **97%**, presentó **2** peticiones vencidas y realizó **un** traslado extemporáneo en Bogotá te escucha.

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

Jefatura del Gabinete Distrital

La dependencia presenta una (1) petición con observaciones en los criterios de calidad de las respuestas, adicionalmente se identificó que la petición **1368042024** fue asignada por esta dependencia a la Dirección de Talento Humano el último día hábil de gestión, razón por la cual fue cerrada con respuesta definitiva fuera de los términos establecidos por la ley, sobre el particular les solicitamos generar estrategias eficaces que permitan garantizar la gestión oportuna de las peticiones al interior de la Secretaría General.

Dirección de Talento Humano

Documento Electrónico: a2d03b0b-7c8c-4bb3-ade4-a7896ed69bf2

Rad No: 3-2024-13777
Fecha: 27/05/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

La dependencia presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación

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

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, solicitamos a la Jefatura del Gabinete Distrital, Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación y a la Dirección de Talento Humano, la cuales ya cuentan con un plan de mejora estructurado, validar, evaluar y ajustar el plan existente para lograr el impacto positivo en la gestión de peticiones ciudadanas.

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

- **Subsecretaría Corporativa:** Con respecto al memorando 3-2024-12243 enviado por la dependencia, donde se remite el plan de mejora estructurado, se presenta la siguiente información:

El plan de mejora se recibió el 9 de mayo de 2024 bajo radicado interno 3-2024-12243, en este se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio desde el 01/05/24.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Crear una matriz en Excel y en esta realizar seguimiento diario a las peticiones asignadas, generando alerta cercana a la fecha de vencimiento.	01/07/2024	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas. Al cierre de la acción, según la fecha de finalización planteada por la dependencia, se deben enviar a esta dirección las respectivas evidencias.

- **Dirección de Talento Humano / Jefatura del Gabinete Distrital:** Con respecto al memorando 3-2024-12798 del 16 de mayo de 2024, enviado por la dependencia, donde se relacionan observaciones al reporte de peticiones vencidas correspondiente al mes de marzo de 2024, es importante aclarar lo siguiente:
 - La petición No. 1368042024 ingresó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el 4 de marzo de 2024, el 5 de marzo de 2024 se registró en Bogotá te escucha y

Documento Electrónico: a2d03b0b-7c8c-4bb3-ade4-a7896ed69bf2

Rad No: 3-2024-13777
Fecha: 27/05/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

ese mismo día se dio traslado a Transmilenio S.A., en este punto el requerimiento lleva 1 día hábil de gestión; la petición reingresa a la central de peticiones el 7 de marzo de 2024, 3 días hábiles después de haber tenido conocimiento de la petición la Secretaría General, el 8 de marzo (1 día hábil después del reingreso) la central de peticiones asigna la petición a la Jefatura del Gabinete Distrital, en este punto el requerimiento lleva 4 días de gestión; teniendo en cuenta que la petición corresponde a un derecho de petición, esta se encuentra aún en términos para dar respuesta. La Jefatura del Gabinete Distrital asigna la petición a la Dirección de Talento Humano el 26 de marzo de 2024 (al día 15 hábil de gestión), la Dirección de Talento Humano da respuesta definitiva al requerimiento el 2 de abril de 2024 (al 18 día hábil de haber ingresado la petición a la Secretaría General), en este punto la petición presentaba 3 días de vencimiento.

Teniendo en cuenta la información relacionada con anterioridad, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio sugerimos realizar una mesa de trabajo conjunta entre la Jefatura del Gabinete Distrital y la Dirección de Talento Humano, con el fin de identificar las causas que llevaron a la asignación de la petición en el último día hábil de gestión, adicionalmente poder estructurar y ejecutar acciones que eviten el incumplimiento de los términos establecidos por la ley para la gestión de peticiones ciudadanas.

Es importante aclarar que el punto 2 “Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.”, es construido con la información que reposa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, datos generados en el reporte de peticiones vencidas de la Secretaría General.

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 de los sistemas 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.

Documento Electrónico: a2d03b0b-7c8c-4bb3-ade4-a7896ed69bf2

Rad No: **3-2024-13777**
Fecha: 27/05/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN

C.c.e.:

MARIA LUCIA VILLALBA GOMEZ-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFCINA DE CONTROL INTERNO
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFCINA CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 0

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

Revisó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: a2d03b0b-7c8c-4bb3-ade4-a7896ed69bf2

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

