



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JORGE ELKIN BUITRAGO ARENAS

Subdirector Corporativo

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 JUNIO DEL 2024.

Referenciado: N/A

Respetado Doctor:

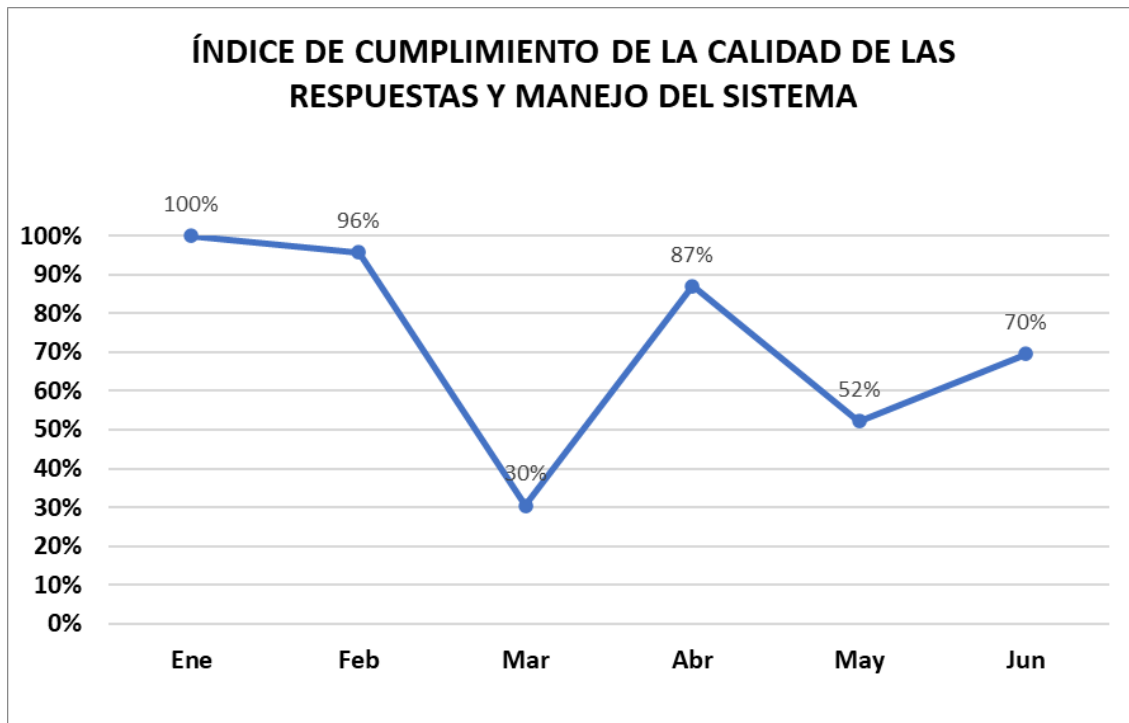
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	7 (30%)	70%	72%

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
2302962024	ASISTENCIA TÉCNICA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2147222024	ASISTENCIA TÉCNICA	SI	SI	NO	SI	NO	- El requerimiento no cumple con el criterio de calidez, puesto que, la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición. - El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2605052024	ASISTENCIA TÉCNICA	SI	SI	NO	SI	SI	- El requerimiento no cumple con el criterio de calidez, puesto que, la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
2464552024	ASISTENCIA	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad,

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	TÉCNICA						puesto que realizan y/o informan el traslado a otra entidad, fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
2386862024	ASISTENCIA TÉCNICA	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2264642024	ASISTENCIA TÉCNICA	SI	SI	SI	SI	NO	-El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2976582024	REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

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

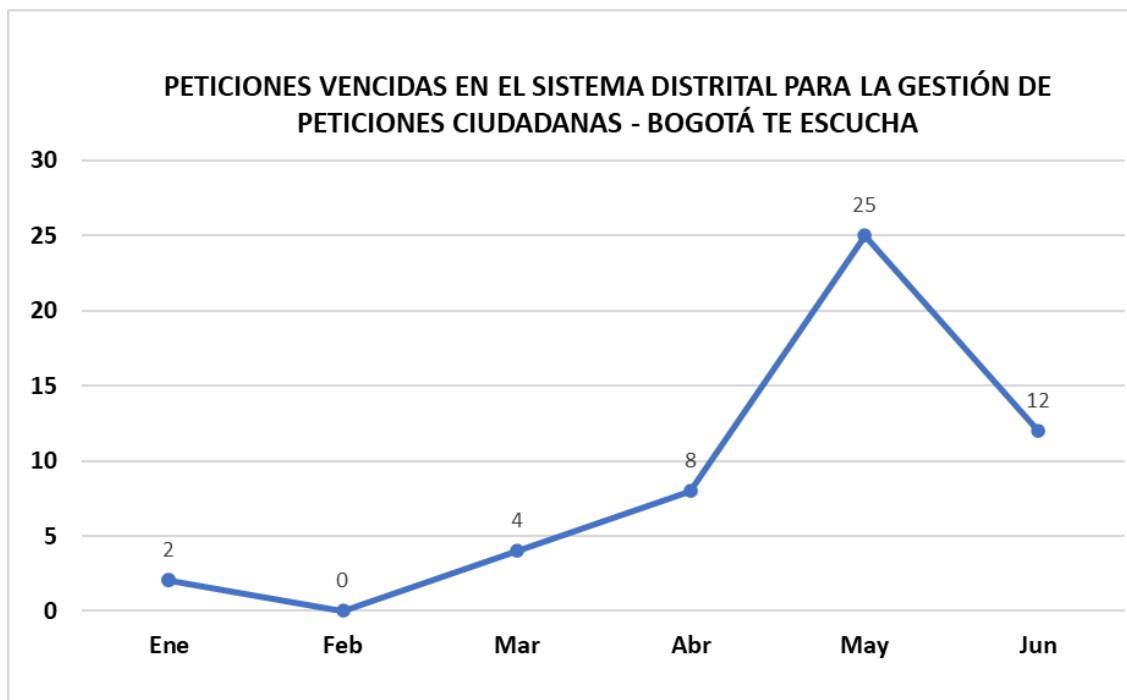
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
12	2024: 12	Entre 1 y 33 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 peticiones vencidas, respecto al mes inmediatamente anterior, la entidad decreció **52%** en los requerimientos sin respuesta.



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 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 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. 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 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 del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 10 de mayo del 2024 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 PQRS.	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	31-12-2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
para facilitar el manejo eficiente del sistema Bogotá Te Escucha		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.
<p>oficina tic</p> <p>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.</p> <p>Soporte y corrección y seguimiento a la ejecución de los componentes del servicio web para asegurar su funcionamiento.</p>	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 ciudadanas (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.

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.

Desde la Dirección Distrital de calidad del Servicio, confirmamos la recepción del comunicado No 2024EE10742 de IDIGER y radicado Interno de la Secretaría General No 1-2024-24697 del 3 de julio del 2024, al respecto:

Referente a la petición No **2269252024**, se mantiene la observación toda vez que no se ve adjunto el documento de respuesta dirigido al peticionario LUIS FRANCISCO MARTÍNEZ BARRERA, como se evidencia en las siguientes imágenes.



Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
--------------------	---------	----------------	----	----------

No se encontraron registros.

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

[◀ Atrás](#) [▶ Siguiente](#)

Observaciones

Señor(a): Peticionario(a) Cordial saludo, de manera atenta me permito remitir para su conocimiento la respuesta oficial al requerimiento registrado en el Sistema Bogotá Te Escucha con el número 2269252024 y con respuesta del IDIGER **Numero 2024EE8125**. Para el IDIGER siempre es un gusto servirle y en estos términos damos por resuelto su requerimiento, no sin antes extender la disposición del IDIGER para escuchar las iniciativas, sugerencias, necesidades u observaciones relativas a los asuntos que se enmarquen en el ámbito de nuestra competencia.

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

[📎 2024ER8125.pdf](#)

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Imagen 1: Hoja de ruta de Bogotá Te Escucha, con la observación y numero de radicado de respuesta que no se cargó en el aplicativo.



BOGOTÁ D.C.

Radicación entradas <radicacionentradas@idiger.gov.co>

RAdicación del SDQS: 2269252024

1 mensaje

Jairo William Torres Becerra <jtorres@idiger.gov.co>

25 de abril de 2024, 7:26

Para: Radicación entradas <radicacionentradas@idiger.gov.co>, Cristina Natagaima <nnatagaima@idiger.gov.co>, Marco Bohorquez <mtbohorquez@idiger.gov.co>, Hector Camilo Villanueva Romero <hvillanueva@idiger.gov.co>

Por favor radicar el SDQS del asunto.

A esta solicitud, el sistema distrital sólo le da 13 días para la respuesta. Teniendo en cuenta que hay que realizar visita, se solicita ampliar los tiempos para el trámite de la respuesta.

Gracias

--



JAIRO WILLIAM TORRES BECERRA.
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 222 GRADO 29
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
Tel: (571) 429 2800 Ext. 3044
Diagonal 47 # 77A - 09 Interior 11
www.idiger.gov.co

Imagen 2: Archivo adjunto de respuesta en Bogotá Te Escucha

Página número 7 de 11

Documento Electrónico: 543a37c4-1037-4b2d-9d86-07f250443997

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



Referente a la petición No **2188862024**, se mantiene la observación toda vez que no se adjunto el documento de respuesta dirigido al peticionario ANÓNIMO, toda vez que se evidencia en la hoja de ruta del aplicativo el cargue de un oficio de traslado para Directora Distrital de Asuntos Disciplinarios, lo cual no es equivalente a una respuesta de fondo, como se evidencia en las siguientes imágenes.

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				Atrás Siguiente

Observaciones

Señor(a):Peticionario Cordial saludo, de manera atenta me permito remitir para su conocimiento la respuesta oficial al requerimiento registrado en el Sistema Bogotá Te Escucha con el número 2188862024 y con respuesta del IDIGER número 2024EE8225. Para el IDIGER siempre es un gusto servirle y en estos términos damos por resuelto su requerimiento, no sin antes extender la disposición del IDIGER para escuchar las iniciativas, sugerencias, necesidades u observaciones relativas a los asuntos que se enmarquen dentro del ámbito de nuestra competencia.

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

- 📎 2024EE8225 EXP. 023-2024 Remisión traslado a la Dirección de asuntos distritales.pdf

Imagen 3: hoja de ruta Bogotá te Escucha



20-05-2024 02:26:07 INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICCO
Al Contestar Cite este Nro.:2024EE8225 O 1 Fol:1 Anex:0
Origen: Sd:73 - OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO/ORJUELA ESCOBAR CLARA ELENA
Destino: SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL/ELSA MARGARITA OROZCO MONTERO
Asunto: COMUNICACIÓN AUTO REMISORIO NO. 056-2024, RESPUESTA AL SDQS 2188862024 Y
Observ.:
Para consultar el estado de su tramite ingresa: www.idiger.gov.co/correspondencia

Bogotá D.C.

Doctora
ELSA MARGARITA OROZCO MONTERO
DIRECTORA DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS
Secretaría Jurídica Distrital - Alcaldía Mayor de Bogotá
Carrera 8 No. 10 – 65
Ciudad

REF: Comunicación Auto Remisorio No. 056-2024,
Respuesta al SDQS 2188862024 y Radicado IDIGER No. 2024ER9298
Expediente Disciplinario No. **023 de 2024**
(Al contestar, por favor, cite este número)

Imagen 4: Documento adjunto como respuesta en Bogotá Te Escucha.

Respecto al requerimiento No **2223132024**, se indica que la observación se mantiene toda vez que tal y como se establece en el ACUERDO 731 DE 2018 CONCEJO DE BOGOTÁ, el cual



indica que toda la trazabilidad de las peticiones debe estar en Bogotá Te Escucha, en el caso en mención si bien se publico en la cartelera de IDIGER como lo indican en su oficio, esta evidencia no se adjuntó en el sistema, por lo tanto, el evaluador no puede identificar la publicación.

Referente al requerimiento **2358462024** se mantiene la observación toda vez que las respuestas siempre deben ser dirigidas al ciudadano que interpone le solicitud, la respuesta fue remitida al ciudadano ALONSO BALDION NEVA y no al peticionario quien radica la solicitud JUAN FELIPE LUQUE VELÁSQUEZ.

NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en la calle 103 #14 A-53 OFC 206, al correo electrónico analistalegal@city-parking.com y en la Secretaría de su despacho.

Atentamente;

Juan Felipe
Luque

Firmado digitalmente
por Juan Felipe Luque
Fecha: 2024.04.24
18:09:20 -05'00'

JUAN FELIPE LUQUE VELASQUEZ

Representante Legal

City Parking S.A.S.

Imagen 5: Datos del peticionario que radica la solicitud



08-05-2024 09:23:35 INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO
Al Contestar Cite este Nro.: 2024EE7633 O 1 Fol: 1 Anex: 1
Origen: Sd 3009 - SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C./GARCIA GARCIA PILAR DEL ROCIO
Destino: PARTICULAR/ALONSO BALDION NEVA
Asunto: CR-51991 Bogotá D.C.
Observ.: COPIA DIAGNÓSTICO TECNICO DI-20498 (05 FOLIOS) JOSÉ FELIPE CASTRO RODRIG
Para consultar el estado de su tramite ingresa: www.idiger.gov.co/correspondencia

CR-51991

(Al contestar cite este número)

Señor
ALONSO BALDION NEVA
Tel: 3108162812
Correo electrónico: alonsobaldionneva@gmail.com /
Ciudad

Asunto: Respuesta a los radicados IDIGER No. 2024ER7551, 2024ER8137 y 2024ER8211 y el evento SIRE 5433157

Reciba un cordial saludo:

Imagen 6: Oficio de respuesta que adjunta la entidad en Bogotá te Escucha.

Por último, con el fin de contar con datos actualizados del servidor que desempeña el cargo de Defensor(a) de la Ciudadanía, de manera atenta les solicitamos remitir al correo electrónico jgaravito@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía

Cargo:

Nombre:

Correo Electrónico:

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 10 de 11

Documento Electrónico: 543a37c4-1037-4b2d-9d86-07f250443997

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

