



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 JUNIO 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 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 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	19 (70%)	30%	75%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

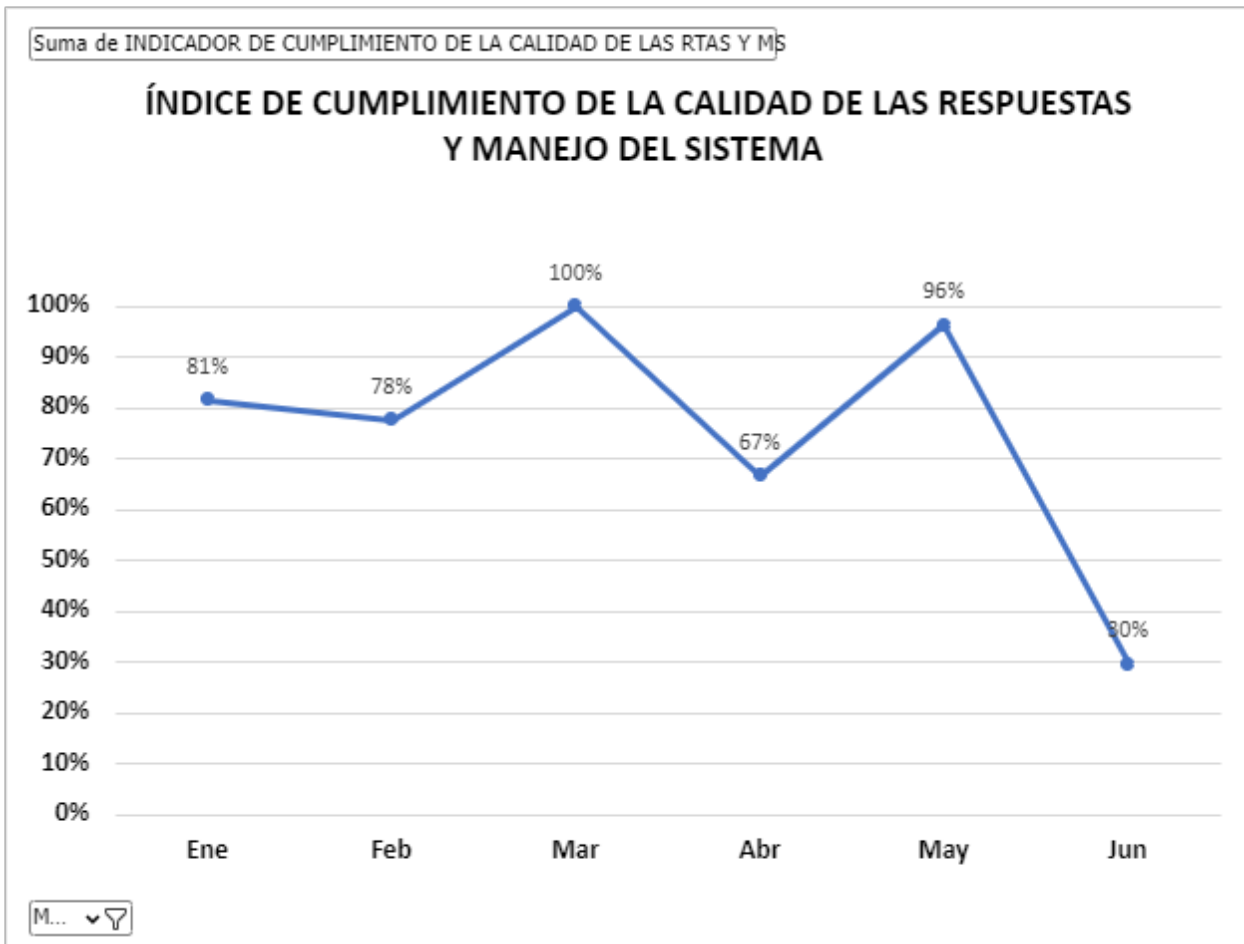
Página número 1 de 7

Documento Electrónico: aae4094f-4612-4d4c-adc9-8a9bab73d4d3

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



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
2433532024 2814312024 2677512024 2844982024 2691382024	Subdirección de asuntos comunales	SI	SI	SI	SI	NO	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente

2676352024 2619632024 2814052024							
2525102024 2466662024 2437052024 2567882024 2528542024 2563122024 2703542024	Subdirección de asuntos comunales	SI	SI	SI	NO	NO	Responden fuera de los términos legales  Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
2850882024	Subdirección de asuntos comunales	SI	SI	NO	NO	NO	Cargan borrador de la respuesta con control de cambios.  Responden fuera de los términos legales  Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
2522082024	Oficina asesora jurídica	SI	SI	SI	NO	NO	Responden fuera de los términos legales  Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
2666562024	Área de atención al ciudadano	SI	SI	SI	NO	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales
2477492024	Área de recursos físicos	SI	SI	SI	NO	NO	Responden fuera de los términos legales  Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente

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:

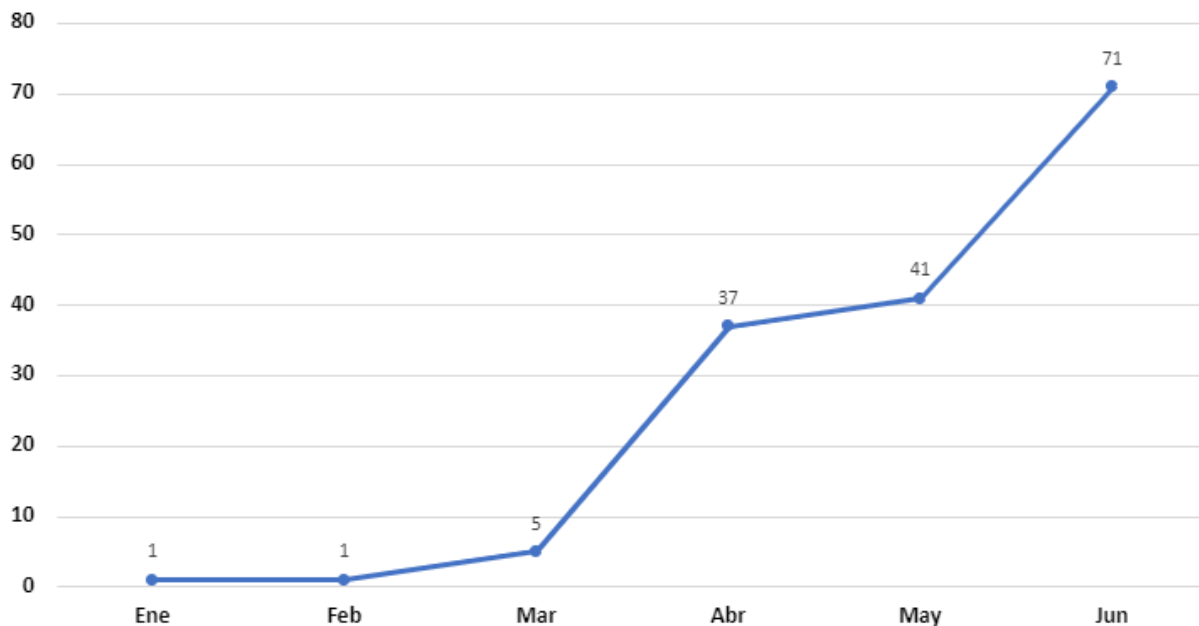
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
71	2024	1 a 70

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 71 peticiones vencidas.

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

**PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS- BOGOTÁ TE ESCUCHA**

M... ▼

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.*

*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 30% de índice de cumplimiento y 71 peticiones vencidas, de manera respetuosa se reitera la solicitud para que 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.



Por otro parte, 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 [malopezj@alcaldiabogota.gov.co](mailto:malopezj@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 LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC - PEDRO PABLO SALGUERO -  
correspondencia@participacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: aae4094f-4612-4d4c-adc9-8a9bab73d4d3

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