



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**JUAN SEBASTIÁN GACHARNA BELLO**

Director de Servicio a la Ciudadanía

**SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP**

Carrera 30 # 25 – 90 piso 13

Correo electrónico: [servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co](mailto:servicioalciudadanoGEL@sdp.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 DE 2024**

**Referenciado:** 1-2024-26246. Respuesta comunicado No. 2-2024-41584

Respetado Doctor:

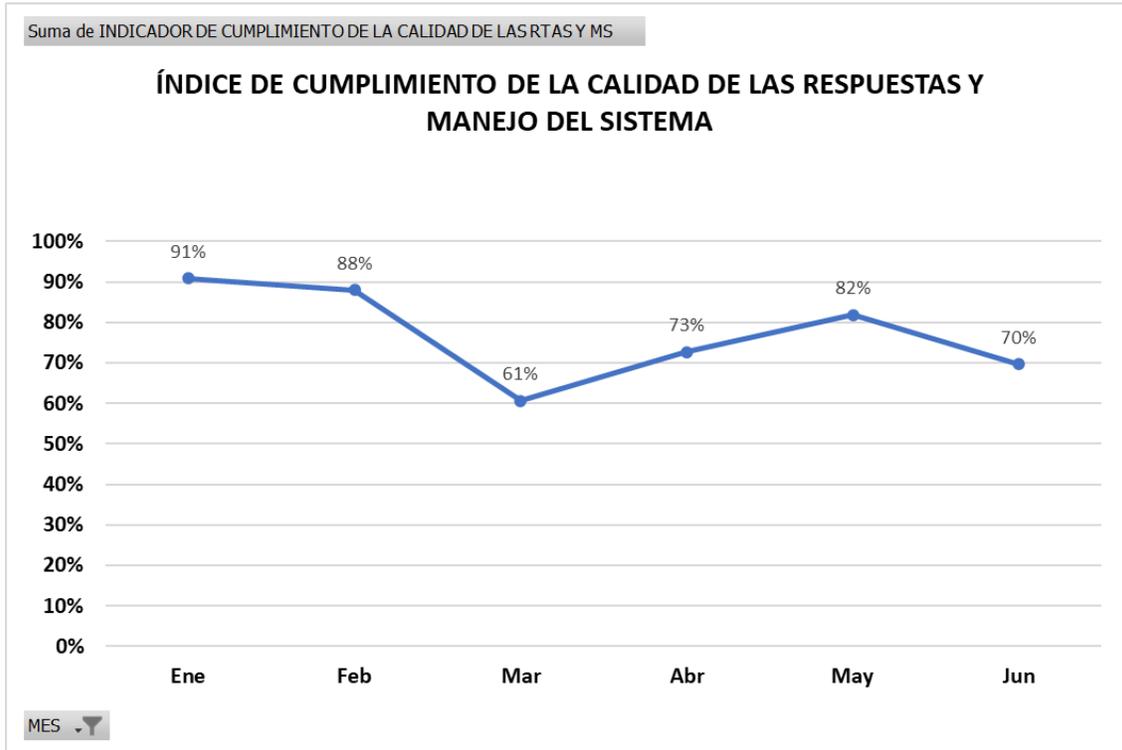
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 33                    | 10 (30%)                   | 70%                              | 77%                                     |

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas:

| No Petición | Dependencia                          | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES  |
|-------------|--------------------------------------|----|----|----|----|----|--|
| 2714382024  | SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA     | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección electrónica diferente a la notificada por la persona.   |
| 2700062024  | 2340 DIRECCIÓN DE REGISTROS SOCIALES | NO | NO | NO | NO | NO | Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales a la ciudadanía sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, las personas no pueden dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición. |
| 2676382024  | 2620 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA        |    |    |    |    |    |  |

| No Petición | Dependencia  | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES  |
|-------------|--|----|----|----|----|----|--|
| 2795032024  | 2340 DIRECCIÓN DE REGISTROS SOCIALES   |    |    |    |    |    | Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  |
| 2996232024  | 2410 DIRECCIÓN DISTRITAL DE PROGRAMACIÓN SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN Y PLAN DE DESARROLLO | SI | SI | SI | NO | NO |  |
| 2514982024  | 2006 OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y DIALOGO DE CIUDAD  |    |    |    |    |    | Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.   |
| 2797112024  | 2410 DIRECCIÓN DISTRITAL DE PROGRAMACIÓN SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN Y PLAN DE DESARROLLO | SI | SI | SI | SI | NO |  |
| 2940282024  | 2132 SUBDIRECCIÓN DE ECO URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE                             | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió utilizar el evento Cierre por No Competencia en el Sistema, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva. |
| 2739952024  | SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA   | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos no cumplen con el criterio de manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.      |
| 2789842024  |  |    |    |    |    |    |  |

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

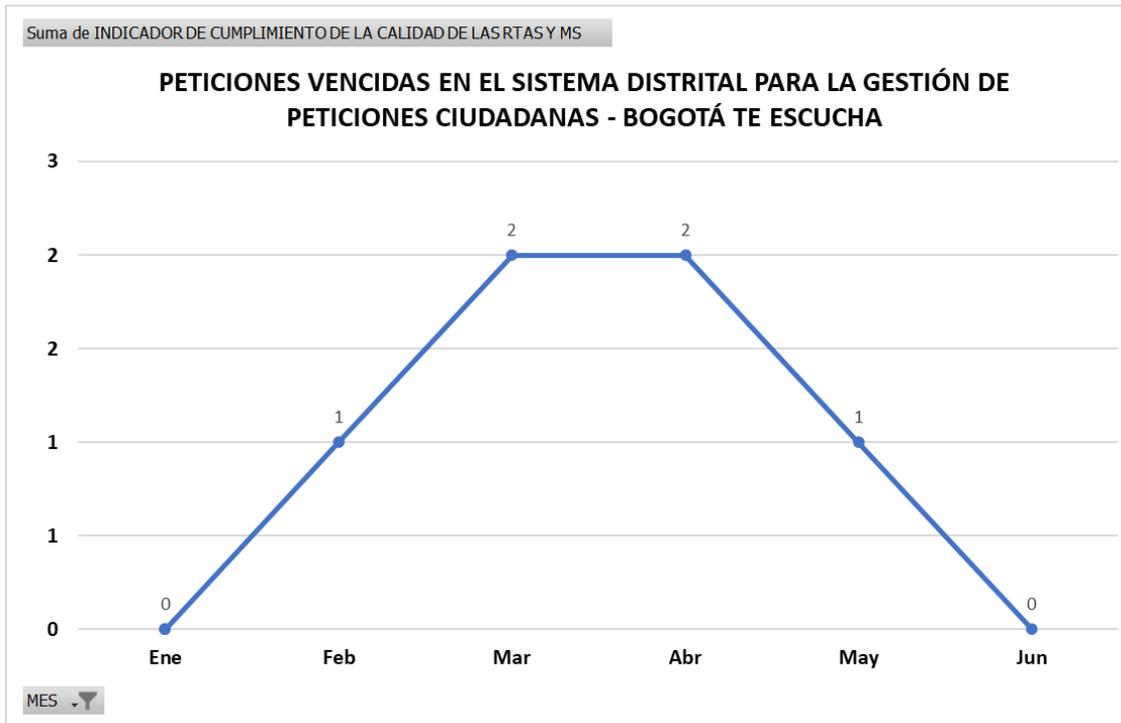
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 0                      | -                 | -                                 |

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 no presenta peticiones vencidas.



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

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:

Al respecto, por medio de los radicados SIGA No. 1-2024-22083 y 1-2024-22193 presentan ajuste al plan de mejoramiento, posteriormente, por medio del comunicado con número de radicado 1-2024-26246 del 12 de julio de 2024 realizan alcance a la acción, así:

| No Plan de Mejora | Tipo de acción de mejora | Acción de mejora planteada   | Descripción de las actividades   |
|-------------------|--------------------------|--|--|
| 1                 | Correctiva               | Actas de mesas de trabajo para suscribir Acuerdos de Nivel de Servicio.<br>Fecha Inicio: 01/08/2024<br>Fecha Final: 31/01/2025 | Realizar mesas de trabajo con las dependencias identificadas con mayor número de incumplimientos de criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha, en el periodo comprendido entre marzo y abril de 2024, con el fin de suscribir "acuerdos de nivel de servicio", con compromisos a cargo de las áreas involucradas, orientados al cumplimiento del total de los criterios de calidad. |

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de junio de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de Calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **70%**.

Así bien, amablemente invitamos a seguir trabajando en la implementación de la acción correctiva propuesta en el plan de mejoramiento, frente a la situación del numeral 1 del informe, que permita garantizar el 100% en los criterios de Calidad y gestionar oportunamente las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha.

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 [jarico@alcaldiabogota.gov.co](mailto:jarico@alcaldiabogota.gov.co), los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía

Cargo:

Nombre:

Correo Electrónico:

Cordial saludo,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - [servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co](mailto:servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR