

Rad No: 3-2024-19463
Fecha: 26/07/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia Para	MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO DESPACHO SECRETARIA GENERAL
De Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO ALCANCE 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.

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 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:

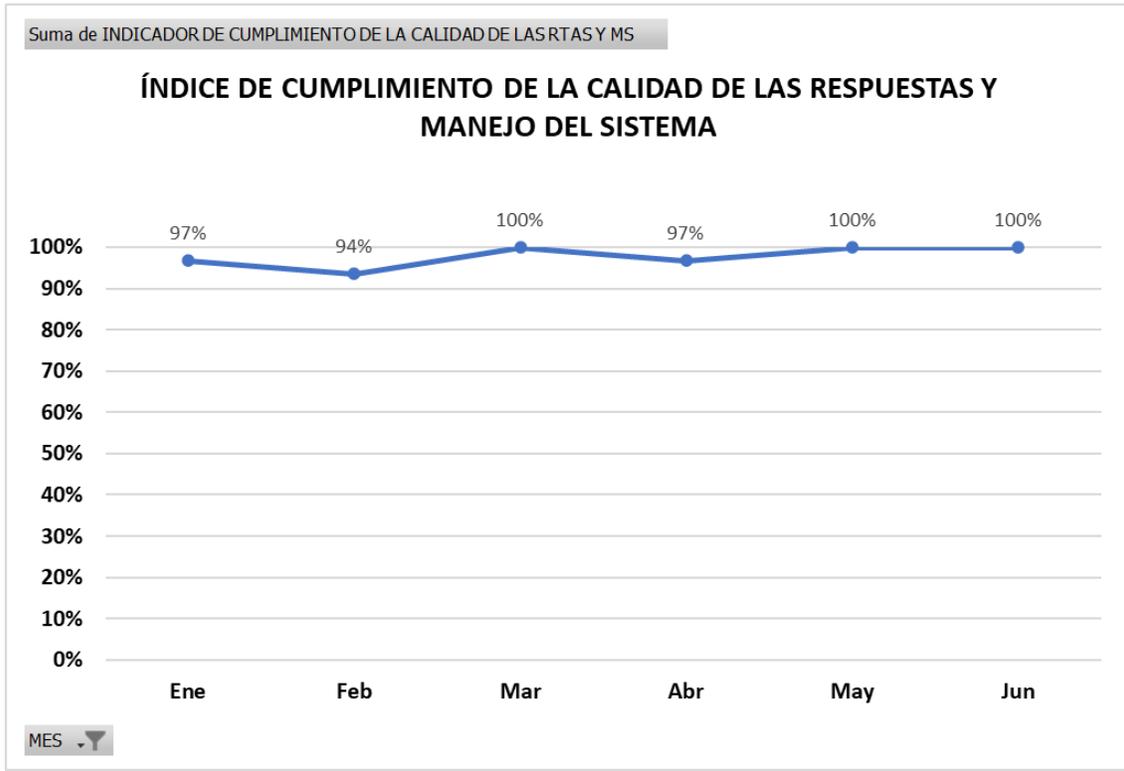
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
31	0 (0%)	100%	98%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad - DDCCS

Documento Electrónico: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3

Rad No: **3-2024-19463**
Fecha: 26/07/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presentó observaciones a las respuestas evaluadas.

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
1	2024: 1	3 días de vencimiento

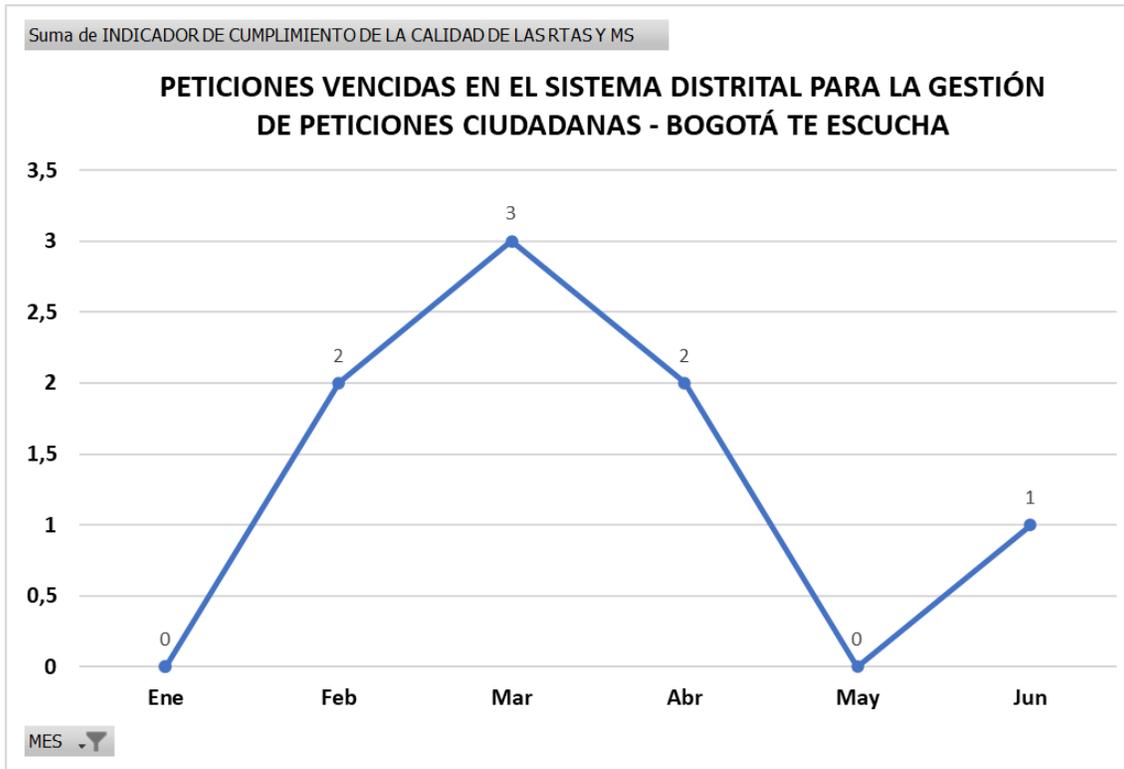
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 un aumento de 1 petición vencida con respecto al mes anterior.

Documento Electrónico: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3

Rad No: 3-2024-19463
Fecha: 26/07/2024
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
2565302024	Jefatura del Gabinete Distrital	Derecho de Petición de Interés Particular	3

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.*

Documento Electrónico: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3

Rad No: 3-2024-19463
Fecha: 26/07/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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.*

De 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 presentó **1** petición pendiente 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, dicha petición es:

No Petición	Dependencia
2449152024	Jefatura del Gabinete Distrital

De otro parte, 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 remitario al peticionario...”*, a continuación, se relacionan las peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de junio:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
2752342024	Jefatura del Gabinete Distrital	1
2752402024	Jefatura del Gabinete Distrital	1

Documento Electrónico: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3

Rad No: **3-2024-19463**
Fecha: 26/07/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

2755262024	Jefatura del Gabinete Distrital	1
2767832024	Jefatura del Gabinete Distrital	1
2940282024	Jefatura del Gabinete Distrital	1
2923462024	Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	4
2923592024	Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	2
3132822024	Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones	1
2767832024	Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	5
2968432024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2
2783162024	Dirección Administrativa y Financiera	5
2887722024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Usuarios Asesores Línea 195	3
2905322024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Usuarios Asesores Línea 195	2
2917312024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Usuarios Asesores Línea 195	2
2925022024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Usuarios Asesores Línea 195	1

Según la información relacionada con anterioridad, es importante mencionar las particularidades de las siguientes peticiones:

2923462024: La petición ingreso a la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el lunes 27 de mayo de 2024 por redes sociales, el correo fue remitido para registro y gestión al equipo de redes sociales de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, el miércoles 5 de junio de 2024 (6º día hábil en que la entidad tuvo conocimiento de la petición), teniendo en cuenta lo anterior, la petición fue remitida al equipo de redes sociales fuera de los términos establecidos por la ley para realizar traslados por competencia.

2923592024: La petición ingreso a la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el lunes 27 de mayo de 2024 por redes sociales, el correo fue remitido para registro y gestión al equipo de redes sociales de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el miércoles 5 de junio de 2024 (6º día hábil a partir del día en que la entidad tuvo conocimiento de la petición), por lo tanto, la petición fue remitida al equipo de redes sociales fuera de los términos establecidos por la ley para realizar traslados por competencia.

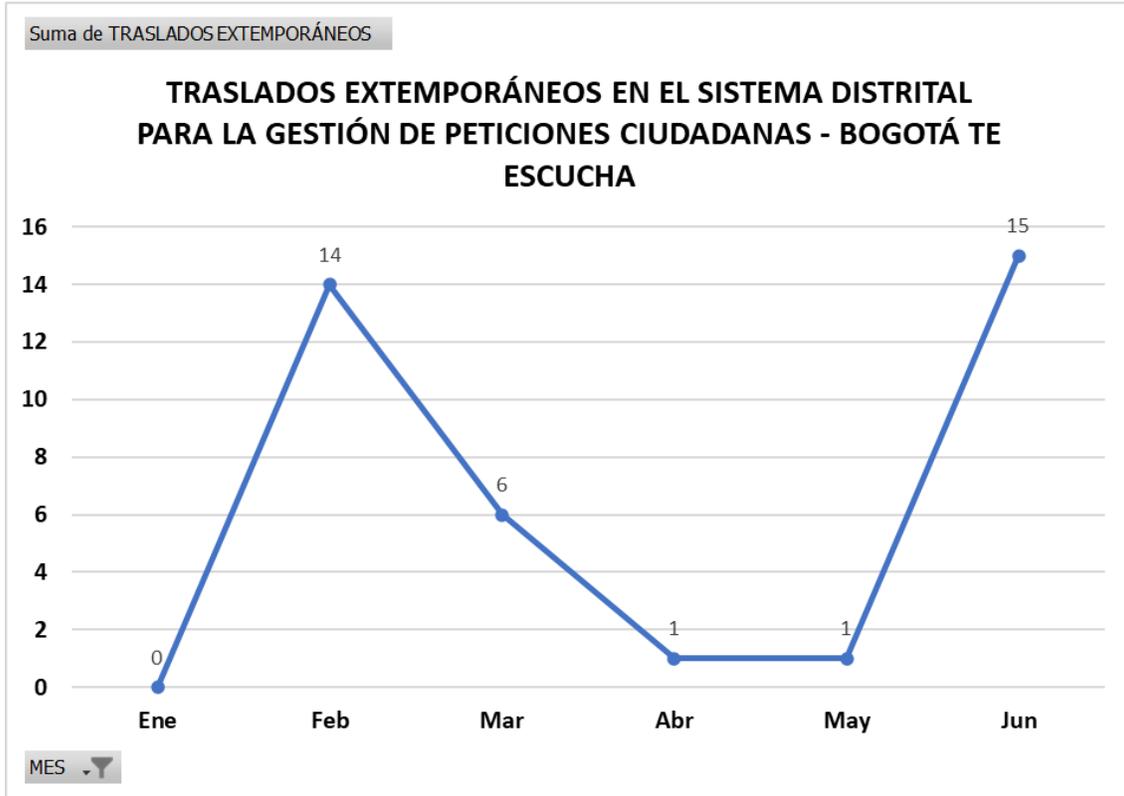
3132822024: La petición ingreso a la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el sábado 15 de Junio de 2024 por redes sociales el correo fue remitido para registro y gestión al equipo de redes sociales de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el sábado 22 de junio de 2024 (un día no hábil y al 5º día hábil a partir del día siguiente en que la entidad tuvo conocimiento de la petición), la petición se registró en Bogotá te escucha el siguiente día hábil (lunes 24 de junio de 2024), esto

Documento Electrónico: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3

Rad No: **3-2024-19463**
Fecha: 26/07/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

cuando ya la petición se encontraba en el día 6 hábil de gestión, en ese orden de ideas se identifica que la petición fue remitida al equipo de redes sociales fuera de los términos establecidos por la ley para realizar traslados por competencia.



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 junio 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 **100%**, por otro lado la entidad presentó **1** petición vencida en el sistema, **1** petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema y presentó **16** traslados extemporáneos en el sistema.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se relaciona la información de las dependencias que han presentado alguna novedad:

Jefatura de Gabinete Distrital

Documento Electrónico: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3

Rad No: 3-2024-19463
Fecha: 26/07/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

La dependencia presenta una (1) petición vencida en el sistema, una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema y cinco (5) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones

La dependencia presenta tres (3) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Dirección Administrativa y Financiera

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La dependencia presenta cinco (5) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, solicitamos a la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, a la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional y a la Dirección Administrativa y Financiera, las cuales a la fecha no han creado un plan de mejora, estructurar uno, que garantice el cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la gestión de peticiones ciudadanas. Este plan deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción.

Para lo cual remitimos el FORMATO ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO, código 4221000-FT-1302, el cual debe ser diligenciado y allegarlo a esta Dirección, en formato Excel, a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otro lado, solicitamos a la Jefatura del Gabinete Distrital y a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía revisar y ajustar el plan de mejora existente puesto que las acciones allí planteadas no han sido eficaces, esto de acuerdo con los resultados obtenidos.

Respecto al memorando 3-2024-16970 enviado por la Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación, mediante el cual remiten la evidencia de cumplimiento de la acción

Documento Electrónico: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3

Rad No: 3-2024-19463
Fecha: 26/07/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

planteada en el plan de mejora remitido el 20 de junio de 2024, de manera atenta les informamos que se tendrá en cuenta como cumplimiento parcial de dicha acción, puesto que la fecha de cierre está programada para el 31 de agosto de 2024.

En relación con el oficio 3-2024-19063 remitido por la Oficina Jurídica a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio el 24 de julio de 2024, en el cual se solicita aclaración sobre el reporte de traslado extemporáneo de la petición 2752402024, desde esta Dirección se hacen las siguientes observaciones:

- La petición en mención presenta en su gestión un primer traslado, el cual es realizado por la Jefatura del Gabinete Distrital el día sexto hábil contado a partir del día siguiente de que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tuvo conocimiento de la petición, en este sentido este primer traslado se realizó de manera extemporánea y por tal razón se le reporta a esta dependencia el traslado extemporáneo en el numeral 3 Seguimiento a las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, del presente informe.
- Posteriormente, se identifica en la hoja de ruta de gestión de la petición un reingreso, la petición es remitida nuevamente por la Secretaría Jurídica Distrital a la Secretaría General, en donde la Oficina Jurídica de la Secretaría General realiza un segundo traslado a 50 entidades u organismos distritales, al día hábil doce de gestión, por lo anterior Bogotá te escucha genera el reporte con vencimiento en los términos de traslado tanto para la Jefatura del Gabinete Distrital como para Oficina Jurídica.
- Teniendo en cuenta que el segundo traslado se da por motivo de un reingreso, se realiza el ajuste pertinente al presente informe y se retira el reporte de incumplimiento para la Oficina Jurídica.

Es importante aclarar que para los numerales 2 Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y 3 Seguimiento a las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, del presente informe, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza el reporte con base en los datos arrojados por Bogotá te escucha, inicialmente se reportó el vencimiento para la Oficina Jurídica porque así lo determinó el reporte del sistema, no obstante y como se mencionó anteriormente, se realizó el ajuste respectivo y es por tal motivo que se da alcance al informe enviado por memorando de radicado 3-2024-18859 el pasado 23 de julio de 2024.

Reiteramos nuestra disposición de acompañamiento a cada dependencia de la Secretaría General que permita mejorar la gestión de las respuestas a las peticiones ciudadanas tramitadas por la entidad.

Cordial saludo,

Documento Electrónico: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3

Rad No: **3-2024-19463**
Fecha: 26/07/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

CLAUDIA RUIZ MARIN

C.c.e.:

CARLOS JOSÉ LASPRILLA VILLOBOS-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
CESAR AUGUSTO CASTRO RODRÍGUEZ-OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE COMUNICACIONES
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFICINA DE CONTROL INTERNO
MAURO PALTA CERON-DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
JAVIER ANDRES ORTIZ CORNEJO-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
PATRICIA PAOLA PADILLA LARA-OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN
MONICA LILIANA HERRERA MEDINA-OFICINA JURIDICA
MAURO PALTA CERON-SUBSECRETARIA DISTRITAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

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: 3bed08c8-78da-4f0d-b8aa-bfde5fcf0bd3