

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE**

Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

**SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM**

Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2

Correo electrónico: [radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co](mailto:radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co)

Ciudad

**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 AGOSTO DE 2024**

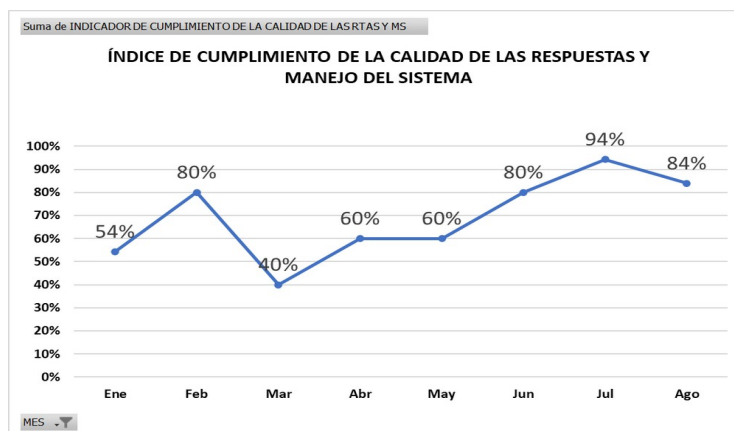
**Referenciado: 1-2024-36104**

Respetada Doctora:

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 agosto del 2024:

### 1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **31** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **5 (16%)** presentan observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **84%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **69%**.



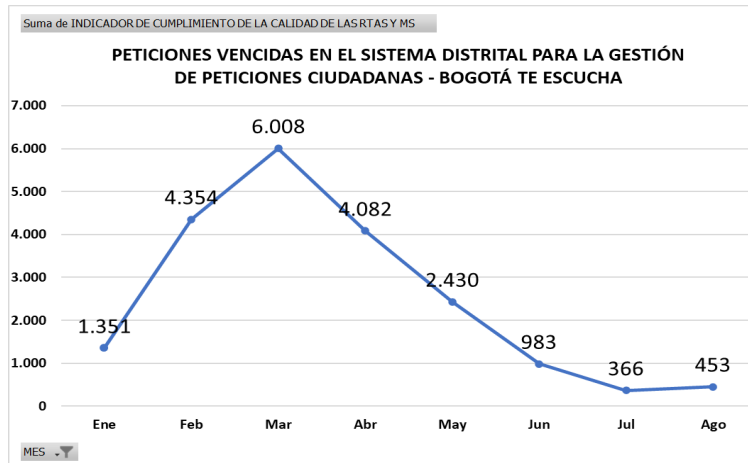
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 5

Documento Electrónico: f51ba910-b8f2-429a-ace9-f0deadd95319

## 2. Seguimiento a peticiones vencidas en el 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 presenta **453** 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 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 presenta **21** 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, (anexo 2).

## 3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Al respecto, recibimos el comunicado con radicado SIGA 1-2024-36104, donde socializan la gestión que están llevando a cabo al interior de la entidad, esto en pro de la mejora de los procesos operativos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas, agradecemos por compartirnos esta información e incluirnos en los procesos de mejora, con el fin de brindarles el acompañamiento necesario y poder aportar en la consecución de logros para la entidad.

Igualmente, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 y 2 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De otra parte, en respuesta al oficio enviado por ustedes con radicado 202441009717781 y recibido con el radicado 1-2024-30948, relacionado con la utilización de la implementación del formato donde se encuentra el número de radicado del Sistema de Gestión Documental Orfeo y el enlace de consulta, que direcciona a la solicitud ciudadana como los anexos, respetuosamente informamos la no viabilidad del mismo.

Lo anterior, ya que no es concordante con lo establecido por el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el ítem 8 el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, así:

*“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.*

*La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:*

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. “...”

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con lo establecido en el Manual, les solicitamos que a partir del mes de octubre, la entidad haga uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, registrando el canal real por donde ingresó la solicitud, junto con la solicitud textual y sus anexos, así mismo, la respuesta debe ser cargada en el aplicativo con sus adjuntos y/o anexos correspondientes

Lo anterior, en concordancia con el Acuerdo 731 de 2018 artículo 1:

**“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.”

Adicionalmente, con el Decreto 371 de 2018 artículo 3:

**“Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

(...)

3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”

Por último, el Decreto 847 de 2019 artículo 15:

**“Artículo 15. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.** Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. (...)”

De otra parte, les informamos que Bogotá te escucha tiene la capacidad de recibir la cantidad de peticiones ciudadanas que recibe la Secretaría Distrital de Movilidad a través de su Sistema de Gestión Documental, y amablemente solicitamos nos indiquen la capacidad máxima permitida para subir archivos en el Sistema Orfeo de su entidad, teniendo en cuenta que



inicialmente se accedió a la solicitud de realizar la ampliación de 25 MB a 50 MB en Bogotá te escucha.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR