



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JUAN SEBASTIAN GACHARNA BELLO

Director de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP

Carrera 30 # 25 – 90 piso 13

Dirección Electrónica: servicioalciudadanoGEL@sdp.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 SEPTIEMBRE 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 septiembre del 2024:

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

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De manera atenta, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y mantener el nivel de oportunidad alcanzado para la gestión en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: 7780938d-94b6-46d1-8028-ec68685b6fb7

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

En relación con el oficio 2-2024-59784 del 11 de octubre de 2024 (radicado 1-2024-40589 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 11 de octubre de 2024), informamos que recibimos el comunicado donde se relacionan las acciones que están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mejorar los estándares de calidad y oportunidad en la gestión de las respuestas, también se relacionan observaciones al Informe Consolidado de Calidad de las Respuestas correspondiente al mes de agosto de 2024, sobre las observaciones en particular, es importante aclarar que para la gestión de la petición 3662372024 efectivamente se incurrió en un mal manejo del sistema, una vez revisada nuevamente la petición se identifica que la Secretaría Distrital de Planeación el 5 de agosto de 2024 utilizó el evento **“Solucionado por asignar – Trasladar”** para hacer el traslado a la Secretaría Distrital de Gobierno, pero también asumió competencia en la petición al dejársela asignada para gestión, posteriormente, el 23 de agosto de 2024 la Secretaría Distrital de Planeación realizó el cierre de la petición en el sistema bajo el evento **“Solucionado Por respuesta definitiva”** informándole al peticionario anónimo que no tenía competencia alguna y que la competencia era totalmente de la Secretaría Distrital de Gobierno, en este sentido se debió haber realizado desde el inicio el cierre bajo el evento **“Solucionado por traslado”**, es por esta razón que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio emitió la observación de incumplimiento relacionada en el informe del mes de agosto. En la siguiente imagen se evidencia lo anteriormente mencionado:

Número de Petición:

Buscar

EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
26701 ENTRADAS SERVICIO A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE PLANEACION	FUN - MARIA VANESSA JUEZ MORENO	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2024-08-05 1:34:43 PM	2024-08-09 11:59:59 PM	2024-08-05 3:09:45 PM	Solucionado por asignar - Trasladar	 

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

SECRETARIA DE GOBIERNO +

SECRETARIA DE PLANEACION ×										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE PLANEACION	FUN - Karen Mayerly Herrera Pedraza	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2024-08-05 3:09:44 PM	2024-08-09 11:59:59 PM	2024-08-23 12:45:23 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		  

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶



Señor(a):
ANONIMO
sinmediatas@yahoo.com
Calle 23A #96G-75, Bogotá D.C.
Teléfono: No registra

Radicado: 1-2024-42106 Bogotá te escucha: 3662372024
Asunto: Traslado de petición por competencia Ley 1755 de 2015

Reciban un respetuoso saludo.

Le informamos que esta secretaría no es la competente para resolver las peticiones *“investigación exhaustiva y auditorias detalladas sobre la construcción del edificio ubicado en la localidad de Fontibón”*, por lo tanto, hacemos traslado de la misma a la Secretaría Distrital de Gobierno por la plataforma Bogotá Te Escucha, por ser competencia de la misma de acuerdo con el Decreto 1203, en su artículo 14, que modifica el artículo 2.2.6.1.4.11 del Decreto 1077 de 2015, tal como se cita a continuación:

“Competencia del control urbano. Corresponde a los alcaldes municipales o distritales por conducto de los inspectores de policía rurales, urbanos y corregidores, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1801 de 2016 (Código de Policía) o la norma que la modifique, adicione o sustituya, ejercer la vigilancia y control durante la ejecución de las obras, con el fin de aplicar las medidas correctivas para asegurar el cumplimiento de las licencias urbanísticas y de las normas contenidas en el Plan de Ordenamiento Territorial, sin perjuicio de las facultades atribuidas a los funcionarios del Ministerio Público y de las veedurías en defensa tanto del orden jurídico, del ambiente y del patrimonio y espacios públicos, como de los intereses colectivos y de la sociedad en general”.

Lo anterior, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición.

Con respecto a la socialización de las acciones que están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mejorar los estándares de calidad y oportunidad en la gestión de las respuestas, sobre el particular agradecemos la socialización de esta información y sugerimos tenerlas en cuenta en el fortalecimiento del plan de mejora existente.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 1



Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS