

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**YANETH SUÁREZ ACERO**

Directora de Gestión Corporativa

**SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD**

Carrera 8 No. 9 - 83

Correo Electrónico: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

**BOGOTÁ, D.C.**

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE JULIO DE 2021.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

### **1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Indicador de Cumplimiento:**

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

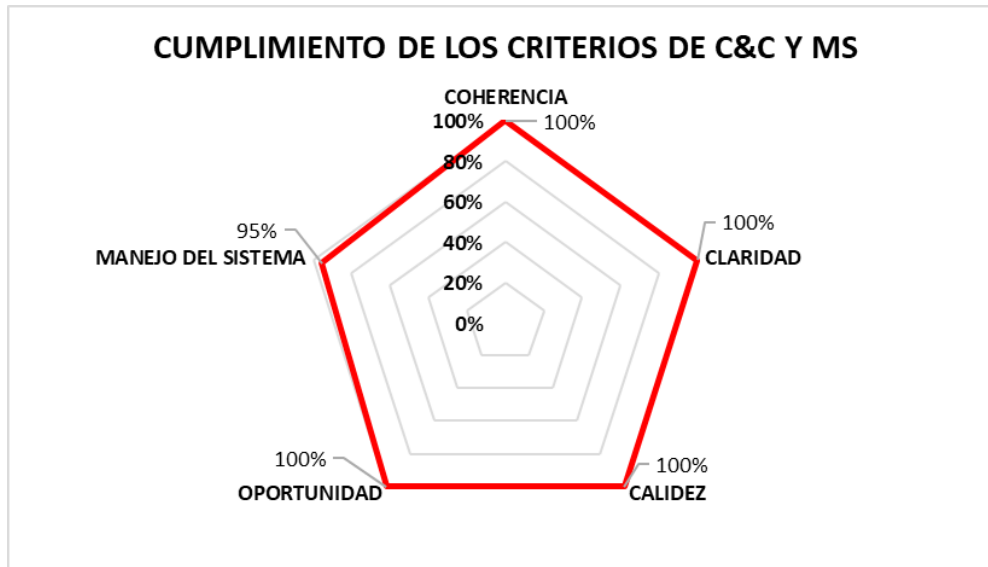
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **22** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte.

Del total de respuestas analizadas, **1 (5%)** presenta observaciones, por lo tanto, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de julio de 2021 de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte es del **95%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **84%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

La respuesta que presenta observaciones, falla en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
22	22	0	22	0	22	0	22	0	0	1
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	5%



Fuente: Análisis de Calidad, calidez y oportunidad de respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadana

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1986232021	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	SI	SI	SI	SI	Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por cierre definitivo

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. *(Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)*

### Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Respecto al requerimiento No. **1986232021**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber realizado el cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo, esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

## 2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte al 31 de julio de 2021, presentan **1** petición pendiente de cierre, la petición pendiente de cierre corresponde a la vigencia de 2021. Si esta petición no es de su competencia, se debe aplicar el artículo 21<sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (julio), el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Arte Cultura y Patrimonio.

De acuerdo con el seguimiento realizado, de febrero a julio de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas 1 petición que corresponde a esta vigencia y acumula 80 días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“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”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de cada Dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

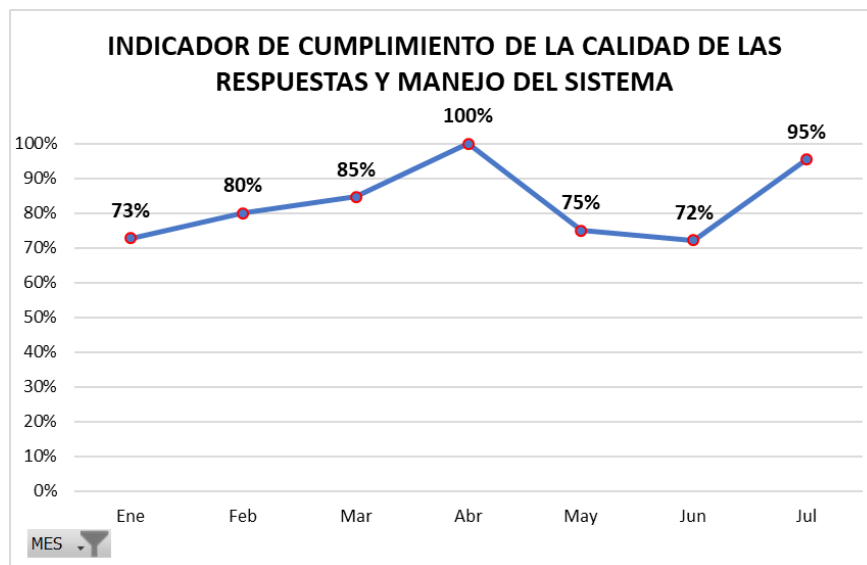
Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, al correo: [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co) – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

<sup>1</sup> Artículo 21: Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”

### 3. Seguimiento al Indicador Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

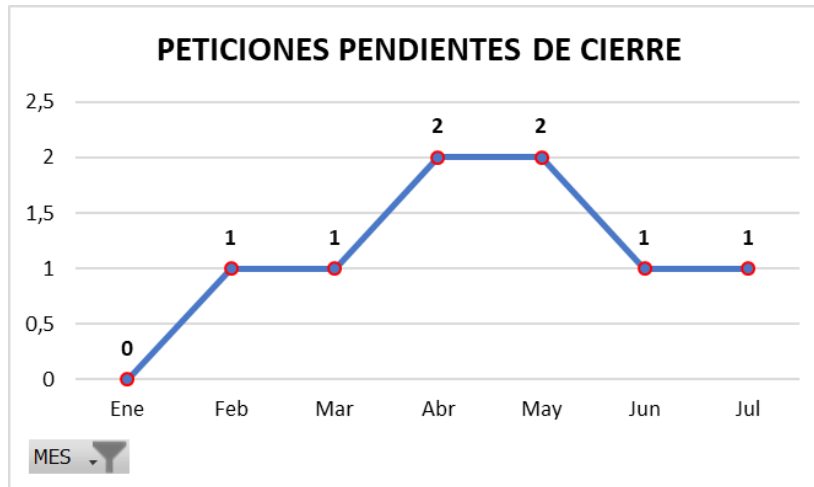
La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado dos mesas de trabajo con la Entidad, la primera se llevó a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021, en la segunda mesa realizada en el segundo trimestre se realizó seguimiento a las observaciones encontradas en las evaluaciones mensuales y a las peticiones pendientes de cierre presentadas por la Entidad.

A continuación, se muestra el comportamiento mensual del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en lo corrido de 2021 que ha presentado la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, en el cual se evidencia que en el mes de junio se obtuvo (72%) el porcentaje de cumplimiento más bajo y en abril (100%) el porcentaje más alto:



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia que la Entidad mantiene una petición pendiente de cierre.



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

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: **1**

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO