



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ANA MARÍA ARISTIZÁBAL OSORIO**

Subsecretaría de Gestión Institucional

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG**

Calle 11 No. 8-17

Correo Electrónico: [cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co](mailto:cdi.radicador3@gobiernobogota.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 JUNIO DE 2022**

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cinco partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 30 de junio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad, la cuarta corresponde a los resultados de los monitoreos realizados a las Alcaldías Locales durante la vigencia 2022 y la quinta al seguimiento del plan de mejoramiento de la encuesta de satisfacción ciudadana 2021.

**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 Índice de Cumplimiento:**

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup>, el cual se

<sup>1</sup> **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.

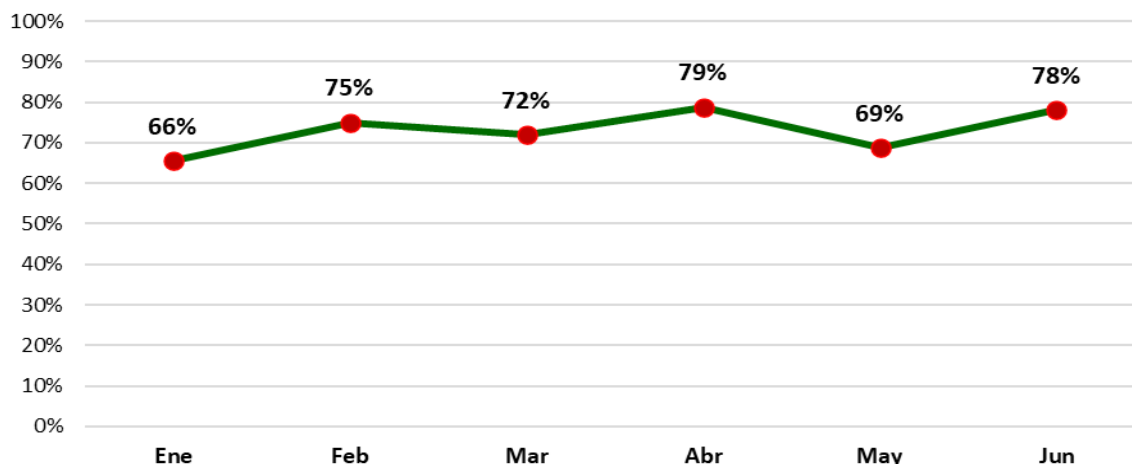
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría Distrital de Gobierno en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de junio de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	7 (22%)	78%	73%

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	31	1	31	1	31	1	27	5	26	6
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	84%	16%	81%	19%

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

**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.

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 legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2323822022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la respuesta no corresponde a la petición ciudadana.
1733042022	ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple 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.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1706422022	DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2017062022	ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple 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.  El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1913632022	ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	Si	Si	Si	No	Si	El requerimiento no cumple 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.
2026092022	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBON	Si	Si	Si	Si	No	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2053232022	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	Si	Si	Si	Si	No	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de junio de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
739	0	2021: 01 2022:738	Entre 1 y 140 días

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

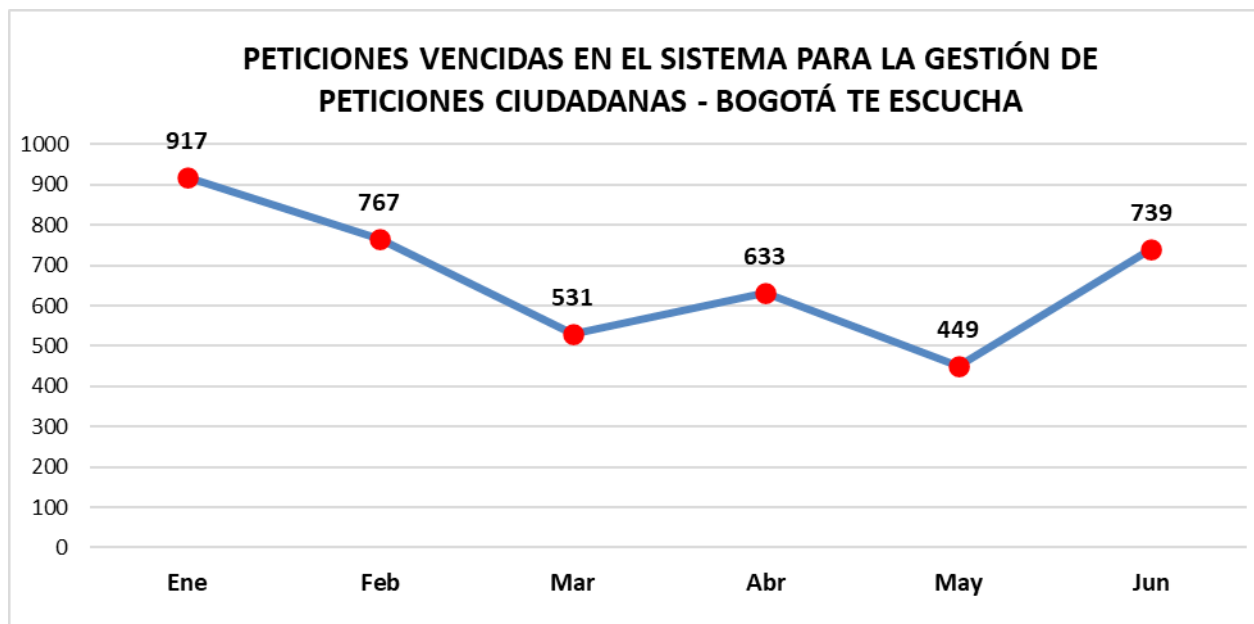
Para el periodo objeto del análisis, el **58,19%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de San Cristóbal, Alcaldía Local de Kennedy, Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de Suba, y Alcaldía Local de Bosa, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE GOBIERNO	449	100%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	124	16,78%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	108	14,61%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	79	10,69%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	62	8,39%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	57	7,71%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	43	5,82%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	38	5,14%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	35	4,74%
ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	32	4,33%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	31	4,19%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	26	3,52%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUÉN	23	3,11%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	18	2,44%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	16	2,17%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	10	1,35%
ALCALDÍA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS	7	0,95%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	7	0,95%
ALCALDÍA LOCAL DE MÁRTIRES	6	0,81%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5	0,68%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	5	0,68%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	5	0,68%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	0,14%
ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	1	0,14%

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero

a junio), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos vencidos, con un aumento de mayo a junio de 2022 de **290** peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>2</sup>.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de junio de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - JUNIO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **78%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **19%** y **OPORTUNIDAD** con un **16%**.

Al respecto, para el mes de junio de 2022 la entidad subió 9 puntos porcentuales en el índice de calidad respecto al mes inmediatamente anterior, sin embargo la entidad no ha alcanzado el

<sup>2</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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.”

100% de cumplimiento en los criterios de calidad evaluados, por lo cual evidenciamos que las acciones preventivas y correctivas establecidas en el plan de mejora presentado por la Secretaría Distrital de Gobierno no ha tenido los efectos esperados para aumentar los niveles de cumplimiento, en consecuencia, comedidamente nos permitimos solicitar la reformulación de acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas.

## **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA JUNIO DE 2022**

Para el mes de junio de 2022, la entidad presenta **739** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que en el último mes la entidad aumentó la cantidad de peticiones vencidas en el sistema. Por lo cual, se recomienda reformular las acciones pertinentes orientadas a evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y emitir respuesta según los términos legales.

Revisión compromisos de la última mesa de trabajo

**Compromiso No. 1** La Dirección Distrital de Calidad del Servicio consultará a la Oficina Asesora de Jurídica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre el registro de peticiones provenientes de ediles en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

En relación con este compromiso, una vez elevada la consulta a la Oficina Asesora de Jurídica, se tiene que las peticiones y solicitudes que sean presentadas por los ediles deberán tramitarse como una petición presentada por una autoridad, pues son servidores públicos que integran una corporación pública, las Juntas Administradoras Locales.

En este orden de ideas, se deberán aplicar los términos contemplados en la ley para atender las peticiones formuladas por las autoridades. Es decir, en un término no mayor a 10 días se deberá dar respuesta frente a las peticiones donde se solicite información y/o documentos. En los demás casos, deberá resolverse la petición dentro de los términos estipulados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Teniendo claro que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es una herramienta que tiene como finalidad llevar un registro, control y monitoreo de las peticiones y solicitudes realizadas por la ciudadanía en general, es lógico concluir que se excluyen aquellas

<sup>3</sup> Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

**Artículo 15 del Decreto 847 de 2019**, “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 define la Secretaría General de la Alcaldía Junior de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

peticiones que, en ejercicio de sus funciones, eleven los servidores públicos y autoridades, entre ellos, los Ediles.

Así las cosas, se deberán resolver los derechos de petición presentados por los Ediles dentro de los términos legales previstos para los casos de autoridades públicas y de conformidad con el procedimiento previsto al interior de la entidad; pero no deberán ser cargados en la plataforma, en atención a que no se trata de peticiones ciudadanas.

**Compromiso No. 2** Se llevará a cabo reunión conjunta entre la Secretaría de Gobierno, la Veeduría Distrital y el Instituto para la Economía Social - IPES para abordar el tema del Registro Individual de Vendedores Informales - RIVI con las alcaldías locales.

Frente a este punto, se informó que se dio por cumplido el compromiso, por lo cual agradecemos nos informen los resultados de dicha reunión en razón a que nos permite conocer las competencias de cada entidad frente al Registro Individual de Vendedores Informales – RIVI, a fin de optimizar el correcto direccionamiento de las peticiones allegadas a la central de peticiones de la Secretaría General sobre el tema en particular.

#### **4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.**

Durante el mes de junio de 2022, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó una visita de monitoreo a la calidad del servicio prestado en el punto de atención al ciudadano de las siguientes Alcaldías Locales:

1. Antonio Nariño.
2. Barrios Unidos.
3. La Candelaria.
4. Engativá.
5. Kennedy.
6. Los Mártires.
7. Rafael Uribe Uribe.
8. Santa Fe.
9. Suba.
10. Teusaquillo.
11. Usme.

Los resultados fueron socializados y oficializados según la siguiente información:

No.	Radicado Salida	Fecha
1.	2-2022-19507	29/06/2022



Por lo anterior, de manera atenta reiteramos la solicitud del envío del plan de mejoramiento de cada punto monitoreado, con las acciones correctivas que permitan mejorar los aspectos identificados susceptibles de mejora en los puntos de atención al ciudadano, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar, 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.

Por otra parte, de acuerdo con los resultados del monitoreo a la calidad del servicio de la Alcaldía Local de Puente Aranda, acusamos recibido el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio No. 20224606952931 del 16 de junio de 2022, en donde la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno puso en conocimiento las siguientes acciones correctivas para mejorar los aspectos del servicio observados:

Aspectos identificados susceptibles de mejora	ACCIONES DE MEJORA				
	Tipo de Acción	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Responsable de la Acción
El punto tiene exhibido su horario de atención	CORRECTIVA	Publicar la franja horaria de atención a la ciudadanía que se presta en el módulo SAC protegido con un acetato, en la cartelera externa de la Alcaldía Local.	Lunes 6 de junio del año 2022	Lunes 13 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía.
El punto tiene publicado en lugar visible los horarios de atención de las entidades o áreas de atención.	CORRECTIVA	Realizar las mesas de trabajo con la Alcaldía Local, para que destine el recurso humano necesario para orientar al usuario en los diferentes servicios que oferta la Alcaldía Local y la Secretaría de Gobierno.	Lunes 6 de junio del año 2022	Lunes 13 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía.
		El Sistema de Asignación de Turnos, está en proceso el	Lunes 13		"Oficina

El punto tiene sistema de turnos	CORRECTIVA	estudio presupuestal para la adquisición del equipo tecnológico S.A.T. en los puntos propios de la Secretaría de Gobierno, como lo son las Alcaldías Locales.	de junio del año 2022	Viernes 26 de agosto del año 2022	de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central
La presentación personal del servidor cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente (Uniforme, carné, maquillaje, cabello, uñas y elementos adicionales al uniforme)	CORRECTIVA	Gestionar con el servidor y la Dirección de Talento Humano el carné y chaqueta para uso del servidor asignado a este punto de atención a la ciudadanía.	Lunes 6 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía.
El punto cuenta con adecuaciones para personas con discapacidad.	CORRECTIVA	Mesa de trabajo con la Alcaldía Local, para que destine los recursos necesarios para adecuar los espacios y brindar a idoneidad los servicios que se ofertan en la Alcaldía Local.	Lunes 13 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	"Oficina de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central
Número de módulos asignados sin ocupar	CORRECTIVA	De dos módulos asignados, se está utilizando un solo módulo. Se realizará ajustes en Mesa de trabajo con la Alcaldía Local, para definir el número de módulos y recurso humano asignado.	Lunes 13 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	"Oficina de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central
Número de trámites y servicios que se realizan en el punto / Número trámites y servicios		Realizar la verificación de la oferta de trámites y OPAs publicados en el sitio WEB de la entidad	Lunes 6 de junio del año	Lunes 13	Oficina

registrados en el portafolio de servicios - Guía de Trámites y Servicios.	CORRECTIVA	versus en la Guía de Trámites y Servicios, para la respectiva actualización de la información publicada.	2022	de junio del año 2022	de Atención a la Ciudadanía.
El servicio prestado por las entidades o áreas de atención que hacen presencia en el punto, es de jornada continua. (En caso de existir entidades con otro horario califique, NO e indique cuales y en que horarios atienden)	CORRECTIVA	Publicar la franja horaria de atención a la ciudadanía que se presta en el módulo SAC protegido con un acetato, en la cartelera externa la Alcaldía Local.	Lunes 6 de junio del año 2022	Lunes 13 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Finalmente, de acuerdo con los resultados del monitoreo a la calidad del servicio de la Alcaldía Local de Usaquén, acusamos recibido el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio No. 20224606955791 del 16 de junio de 2022, en donde la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno puso en conocimiento las siguientes acciones correctivas para mejorar los aspectos del servicio observados:

Aspectos identificados susceptibles de mejora	ACCIONES DE MEJORA				
	Tipo de Acción	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Responsable de la Acción
La señalización externa del punto es visible	CORRECTIVA	Disponer de un espacio para publicar e instalar la señalización del punto de atención a la ciudadanía.	Lunes 6 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central  Alcalde Local de Usaquén
		Publicar la franja horaria de atención a la ciudadanía que se presta en el módulo	Lunes	Lunes 13 de junio	Oficina de Atención a la

El punto tiene exhibido su horario de atención	CORRECTIVA	SAC protegido con un acetato, en la cartelera externa de la Alcaldía Local.	6 de junio del año 2022	del año 2022	Ciudadanía.
Existe un vigilante a la entrada del punto y cumple con el protocolo de atención vigente	CORRECTIVA	Realizar las mesas de trabajo con la Alcaldía Local, para que destine el recurso humano necesario para garantizar la presencia del vigilante al ingreso del punto de atención a la ciudadanía.	Lunes 6 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central  Alcalde Local de Usaquén
El punto tiene publicado en lugar visible los horarios de atención de las entidades o áreas de atención.	CORRECTIVA	Publicar los horarios de atención de las entidades o áreas de atención según la actuación, su localización, los horarios de trabajo.	Lunes 6 de junio del año 2022	Lunes 13 de junio del año 2022	*Alcaldía Local Usaquén *Entidades o áreas de atención *Oficina de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central
El punto tiene sistema de turnos	CORRECTIVA	El Sistema de Asignación de Turnos, está en proceso el estudio presupuestal para la adquisición del equipo tecnológico S.A.T. en los puntos propios de la Secretaría de Gobierno, como lo son las Alcaldías Locales.	Lunes 13 de junio del año 2022	Viernes 26 de agosto del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central  Alcalde Local de Usaquén
Se realiza filtro en fila, para verificar los requisitos que deben presentar los ciudadanos	CORRECTIVA	Mesa de trabajo con la Alcaldía Local, para que destine el recurso humano necesario para orientar al usuario en los diferentes servicios que	Lunes 6 de junio del año	Jueves 30 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central

		oferta la Alcaldía Local.	2022		Alcalde Local de Usaquén
La presentación personal del servidor cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente (Uniforme, carné, maquillaje, cabello, uñas y elementos adicionales al uniforme).	CORRECTIVA	Gestionar con el servidor y la Dirección de Talento Humano el carné y chaqueta para uso del servidor asignado a este punto de atención a la ciudadanía.	Lunes 6 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía - Nivel Central
La ventilación del punto es adecuada	CORRECTIVA	Realizar los ajustes necesarios para garantizar la ventilación del punto de atención a la ciudadanía, dando cumplimiento a las condiciones técnicas y de seguridad.	Lunes 6 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	Alcalde Local de Usaquén
Las pantallas informativas o carteleras se encuentran encendidas y/o son visibles y presentan información Institucional actualizada	CORRECTIVA	Actualizar en la cartelera física la información relacionada con la Casa de Justicia.	Lunes 6 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	Alcalde Local de Usaquén
El punto cuenta con camilla y está en buen estado	CORRECTIVA	Instalar una camilla en buen estado cerca al módulo de Atención a la Ciudadanía.	Lunes 6 de junio del año 2022	Jueves 30 de junio del año 2022	Alcalde Local de Usaquén
El punto cuenta con		Instalar la señalética de emergencia en buen	Lunes 6	Jueves 30	Alcalde Local

señalización de gencia y es visible	CORRECTIVA	estado cerca al módulo de Atención a la Ciudadanía.	de junio del año 2022	de junio del año 2022	de Usaquén
Número de trámites y servicios que se realizan en el punto / Número trámites y servicios registrados en el portafolio de servicios - Guía de Trámites y Servicios	CORRECTIVA	Realizar la verificación de la oferta de trámites y OPAs publicados en el sitio WEB de la entidad versus en la Guía de Trámites y Servicios, para la respectiva actualización de la información publicada.	Lunes 6 de junio del año 2022	Lunes 13 de junio del año 2022	Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Una vez analizados los planes de mejoramiento, estamos seguros que una vez llevadas a cabo la totalidad de acciones diseñadas, la entidad podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en las Alcaldías Locales de Puente Aranda y Usaquén.

### 5. Seguimiento al Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021:

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE y teniendo en cuenta el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio No. 20224607482081 del 1 de julio de 2022, en donde la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno puso en conocimiento las acciones implementadas para mejorar los atributos del servicio, así:

- Socializar con la ciudadanía la oferta de trámites y OPAs de la Secretaría de Gobierno.
- Realizar seguimiento a los mantenimientos del equipo tecnológico de la entidad instalado en la RED CADE.
- Solicitar jornadas de mantenimiento al equipo tecnológico de la entidad instalado en la RED CADE.
- Publicar la oferta de trámites y OPAs de la Secretaría de Gobierno que se puede realizar de forma presencial en la RED CADE.

Una vez analizado el mismo, estamos seguros conforme sean llevadas a cabo las acciones relacionadas, la entidad podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en la Red CADE.



ALCALDÍA JUNIOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-21738** Anexos: 0

Fecha: **27/07/2022 04:28:11 PM**

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, reiteramos nuestra total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

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

Copia:

SECRETARIA DISTRICTAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANNA MEDINA MURILLO - cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 15 de 15

Documento Electrónico: Od01d7c7-fc5e-45cc-98fb-24bb353f6fc3

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

4233100-FT-012 Versión 05