

4221000

Bogotá D.C.,

Doctor

JULIÁN MORENO PARRA

Subsecretario

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Carrera No. 7 No. 32 -12

Correo electrónico: integracion@sdis.gov.co

Ciudad

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 ENERO DE 2022.

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes Entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres 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 31 de enero de 2022 y la tercera al seguimiento al índice 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 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 sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la entidad en el Sistema Distrital

¹ **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.

de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de enero 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 enero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	10 (31%)	69%	69%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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	25	7	22	10
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	78%	22%	69%	31%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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
4168362021	PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 y en la Ley 1755 de 2015.
79352022	DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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.
3967262021	DESPACHO - SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recibe, 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.
3371792021	PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
4059532021	PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	PERSONAS CON DISCAPACIDAD						
4048212021	SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	
4091822021	SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	SI	SI	SI	NO	NO	
43412022	SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	SI	SI	SI	SI	NO	
3953132021	SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	SI	SI	SI	SI	NO	
4168542021	PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de esta y 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:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Entidad durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
118	1	2021: 118	Entre 1 y 97 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **84,03%** de las peticiones vencidas se concentran en Proyecto 7771-Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de las Personas con Discapacidad y Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL		100%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	75	63,03%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	25	21,01%

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL		100%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	9	7,56%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	2	1,68%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	1	0,84%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,84%
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	1	0,84%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUÉN 2	1	0,84%
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME – SUMAPAZ	1	0,84%
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	1	0,84%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	1	0,84%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	0,84%

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

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 2002²**.

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 enero de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Integración Social durante el mes de enero 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 **69%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **31%** y **OPORTUNIDAD** con un **22%**.

Ahora bien, mediante radicado No. S2021096726 del 29 de octubre de 2021, la Entidad remitió a esta Dirección, las siguientes acciones formuladas:

Acción
-Remisión semanal de alertas tempranas, a través de correos electrónicos, a las dependencias con peticiones próximas a vencer, como acción preventiva para la entrega oportuna de las respuestas a la ciudadanía.
-Soporte técnico permanente con los designados de las dependencias parametrizadas para la operación de la plataforma -Bogotá te escucha, a fin de aclarar dudas respecto al trámite de las peticiones y operación del sistema.
-Implementación de tres talleres de lenguaje claro, en coordinación con la Veeduría Distrital,

² **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”.

dirigidos al equipo SIAC, a los apoyos jurídico de las subdirecciones locales, a los referentes del servicio de la Subdirección Local de Chapinero a fin de brindar herramientas que contribuyan a la emisión de respuestas a peticiones ciudadanas con criterios de calidad (oportunidad, claridad, calidez y coherencia).

-Mesas de trabajo con las dependencias que presentaban mayor número de peticiones vencidas sin respuesta en el sistema Bogotá te escucha, con quienes se identificó las causas de las dificultades presentadas, al igual que, las alternativas de mejora. Se adjuntan actas de mesas de trabajo.

Fuente: Radicado de entrada SIGA No. 1-2021-33292 del 02/11/2021

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidenció, que se llevó a cabo una mesa de trabajo en referente a la Oportunidad en la entrega de respuestas a peticiones ciudadanas con la Subdirección Local de Barrios Unidos-Teusaquillo, referente a las demás acciones no se remitió evidencias.

En este sentido, agradecemos a la Secretaría de Integración Social las acciones de mejora formuladas. No obstante, teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2022 la entidad no alcanzó el 100% de calidad en las respuestas, nuevamente nos permitimos elevar solicitud de ajustes al plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual 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.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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

Para el mes de enero de 2022, la entidad presenta **118** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³, de acuerdo con el seguimiento realizado se

³ 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 observan-

evidencia que para el mes objeto de análisis se continua con un alto número de peticiones vencidas.

En este sentido, solicitamos incluir en el plan de mejoramiento las acciones correctivas encaminadas al cierre efectivo de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, tanto de las peticiones que ya se encuentran vencidas de la vigencia actual, así como acciones preventivas para las peticiones que actualmente están dentro de los términos legales, con el fin de dar respuesta en oportunidad y no dejar vencer más peticiones en el Sistema.

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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL - SDIS - ROSEMARY CHÁVEZ RODRÍGUEZ - correspondenciaexterna@sdis.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

cia 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., 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."

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 40b78325-4c26-4a85-953f-3cecf9c7cd69

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

Nro. Rad: **2-2022-5659** Anexos: **0**

Fecha: **25/02/2022 05:44:41 PM**

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 40b78325-4c26-4a85-953f-3cecf9c7cd69

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL