

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](mailto: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 MARZO DE 2022.**

Respetado Doctor:

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 Integración Social 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 marzo 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema

<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).

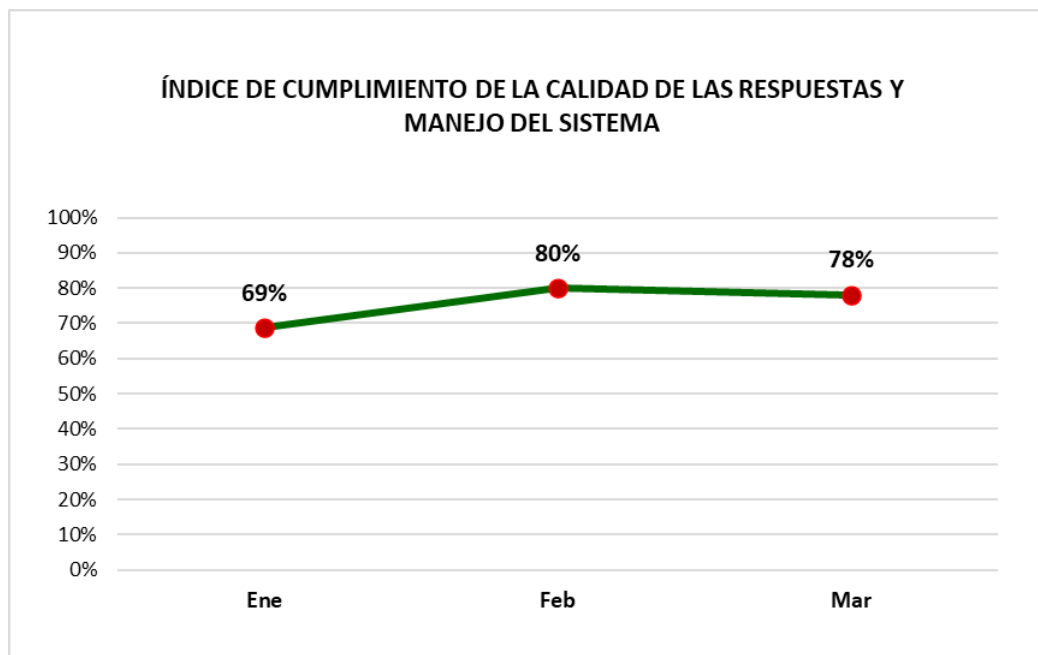
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo 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 marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	7 (22%)	78%	76%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



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	29	3	31	1	28	4	27	5
	97%	3%	91%	9%	97%	3%	88%	13%	84%	16%

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
687062022	DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
649752022	COMISARÍA DE FAMILIA MÁRTIRES	SI	NO	SI	SI	SI	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
744082022	SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	SI	NO	SI	SI	SI	
278232022	SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron 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
711432022	SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	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.
514622022	SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJÉZ	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.
300902022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	SI	SI	SI	SI	NO	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

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 del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de marzo de 2022:

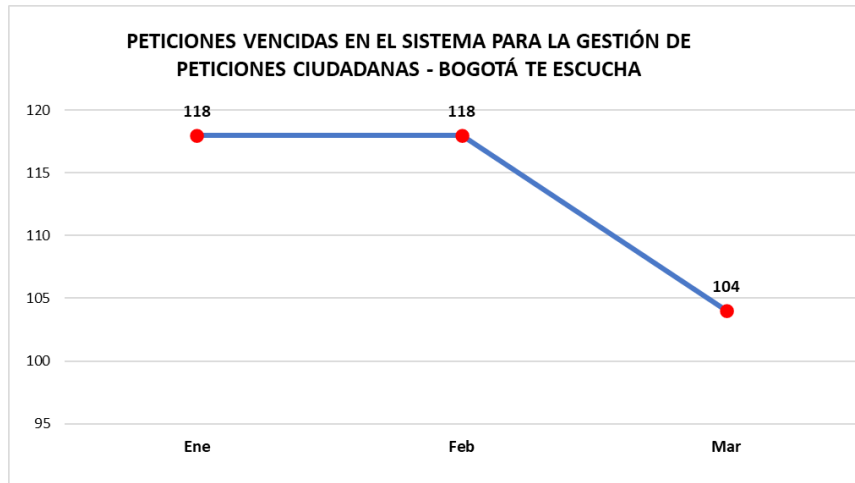
N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
<b>104</b>	<b>0</b>	<b>2021: 27 2022:77</b>	Entre 1 y 40 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **82,69%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano y el Proyecto 7771 como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN		100%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	57	54,81%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	29	27,88%
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	8	7,69%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	4	3,85%
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	2	1,92%
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	2	1,92%
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	0,96%
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	1	0,96%

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 marzo), se evidenció una tendencia de disminución con una variación del **11,69%** peticiones vencidas en el sistema frente al mes inmediatamente anterior.



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 35 de la Ley 734 de 2002**<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 marzo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de marzo 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 en cuenta que el mayor porcentaje de incumplimiento se presentó en los criterios de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **16%** y **OPORTUNIDAD** con un **13%**. Adicionalmente, para el mes de marzo de 2022, la entidad presenta **104** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

Ahora bien, mediante radicado No. **1-2022-9042** del 17 de marzo de 2022 la Entidad remitió el plan de mejoramiento, lo cual agradecemos dado el interés demostrado para fortalecer la gestión de peticiones, no obstante, la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100% para el periodo evaluado, por lo que a continuación se realiza el análisis de las acciones que están

<sup>2</sup> **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

<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 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.”

cerradas a la fecha según el cronograma establecido en el plan de mejoramiento enviado por la entidad, así como revisar el avance de las acciones formuladas que no están fechadas:

Acción	Observación
<p>Mesas de trabajo entre el SIAC y las dependencias (designados/as, profesional de apoyo jurídico y jefes de dependencia) que presentan mayor número de peticiones vencidas y sin respuesta en el sistema Bogotá te escucha, con quienes se identificarán las causas de las dificultades presentadas, al igual que, las alternativas de mejora (acción correctiva). Sesiones programadas para el jueves 17 y 18 de marzo de 2022.</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a las mesas de trabajo entre el SIAC y las dependencias.  Estado: Pendiente por remisión de evidencias</p>
<p>Remisión semanal a través de correos electrónicos (actividad permanente) por parte del SIAC a las dependencias de las SDIS, de las alertas tempranas con las peticiones próximas a vencer, como acción preventiva para la entrega oportuna de las respuestas a la ciudadanía.  (Sin fecha/permanente)</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la remisión semanal a través de correos electrónicos.  Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>
<p>Realización del soporte técnico permanente (acción preventiva), por parte del SIAC, a 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.  (Sin fecha)</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la realización del soporte técnico permanente.  Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>
<p>Envío de memorando (acción correctiva), por parte de este despacho, a los jefes de dependencia que presenten peticiones vencidas y sin respuesta, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, presentando los resultados del informe del asunto y requiriendo la remisión de acciones de mejora para el cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta.  (Sin fecha)</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes al envío de memorando (acción correctiva), por parte de este despacho, a los jefes de dependencia que presenten peticiones vencidas y sin respuesta.  Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>

Fuente: Radicado de entrada SIGA No. 1-2022-9042



Por lo anterior agradecemos allegar las evidencias a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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