

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 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 OCTUBRE DE 2021

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, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

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 vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

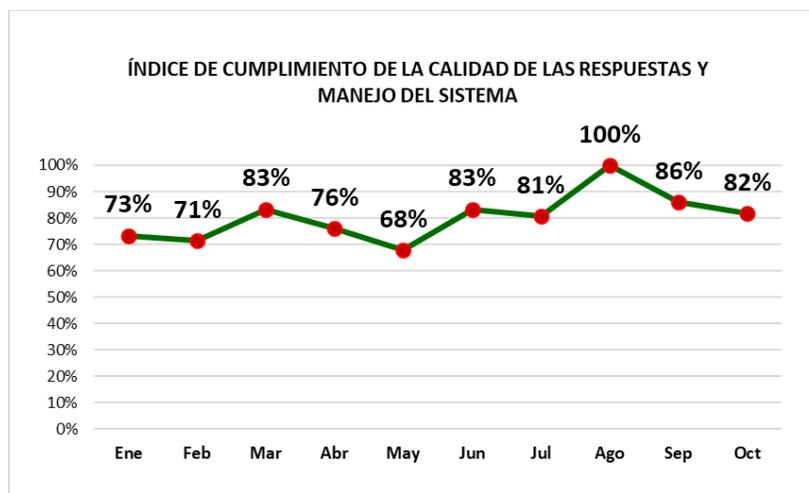
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de octubre 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 Integración Social.

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % Índice de cumplimiento octubre | % Índice de cumplimiento acumulado 2021 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 22 | 4 (18%) | 82% | 81% |



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 |
| 22 | 21 | 1 | 21 | 1 | 21 | 1 | 20 | 2 | 19 | 3 |
| | 95% | 5% | 95% | 5% | 95% | 5% | 91% | 9% | 86% | 14% |

² **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.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente 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.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|---|----|----|----|----|----|---|
| 2953962021 | SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY | 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. |
| 3113662021 | DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO | 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 establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. |
| 3242772021 | DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema. |
| 3120002021 | DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO | SI | SI | SI | SI | NO | |

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

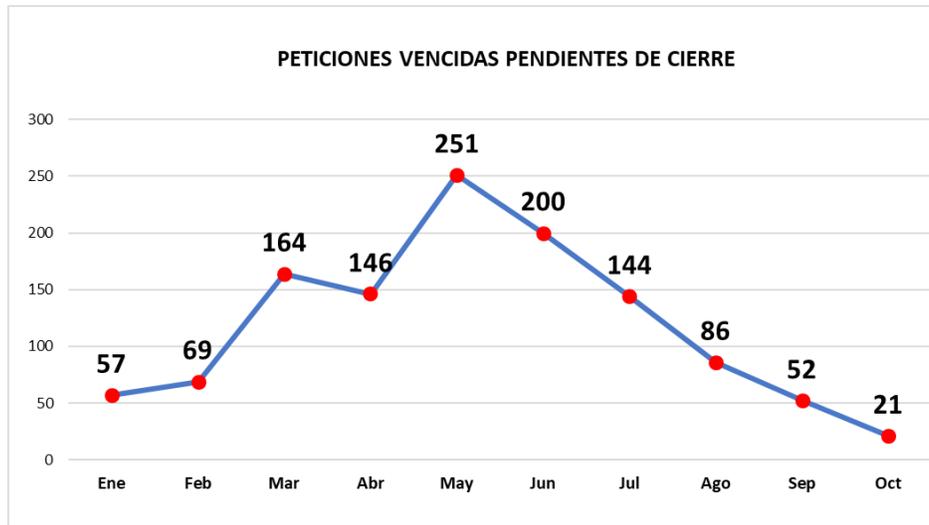
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas por vigencias | Días de vencimiento |
|------------------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| 21 | 0 | 2021: 21 | Entre 1 y 55 días de vencimiento |

Para el periodo objeto del análisis, el **90,48%** de las peticiones vencidas se concentran en Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo, Proyecto 7771 - Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de las Personas con Discapacidad y Subdirección para Asuntos LGBT como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | | 100% |
|--|----|--------|
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO | 11 | 52,38% |
| PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 6 | 28,57% |
| SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT | 2 | 9,52% |
| DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 1 | 4,76% |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO | 1 | 4,76% |

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a octubre), se evidencia tendencia decreciente respecto al mes inmediatamente anterior del **-60%**.



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 2002**³.

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

CALIDAD

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos la comunicación respecto a las acciones implementadas al interior de la Entidad con ocasión del seguimiento al criterio de calidad en el manejo de las peticiones tramitadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Al respecto, agradecemos la respuesta informando las acciones a realizar, no obstante se evidencia que aún persiste una disminución en el porcentaje de cumplimiento del indicador, razón por la cual

³ **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”.

los invitamos a revisar las acciones de mejora establecidas y a generar una nuevas acciones o reforzar las existentes para alcanzar el cumplimiento del 100% del indicador.

OPORTUNIDAD

Frente a este aspecto, es importante mencionar que de acuerdo al comunicado recibido, el que hayan procedido a realizar acciones como el llevar a cabo mesas de trabajo a las áreas competentes abarcando, por un lado, el identificar, mitigar y dar solución para superar la situación frente al número de peticiones vencidas pendientes de cierre y, por otro lado, el envío semanal a través de correos electrónicos las peticiones próximas a vencer con el propósito de generar alertas tempranas con la importancia de evitar incumplimientos en los términos de respuestas a las solicitudes de conformidad con la normatividad vigente en Bogotá te escucha, ha generado resultados satisfactorios, no obstante aún la entidad tiene peticiones vencidas pendientes de cierre, por lo que los invitamos a reforzar las acciones para cerrar todas las peticiones y continuar atendiendo de manera oportuna las solicitudes ciudadanas.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL - YOLMAN JULIAN SÁENZ SANTAMARIA - integracion@sdis.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO