



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

JULIÁN MORENO PARRA

Subsecretario

SECRETARIA INTEGRACION SOCIAL

Carrera No. 7 No. 32 -12

Dirección Electrónica: integracion@sdis.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 30 DE SEPTIEMBRE 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 vencidas 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 indicador mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

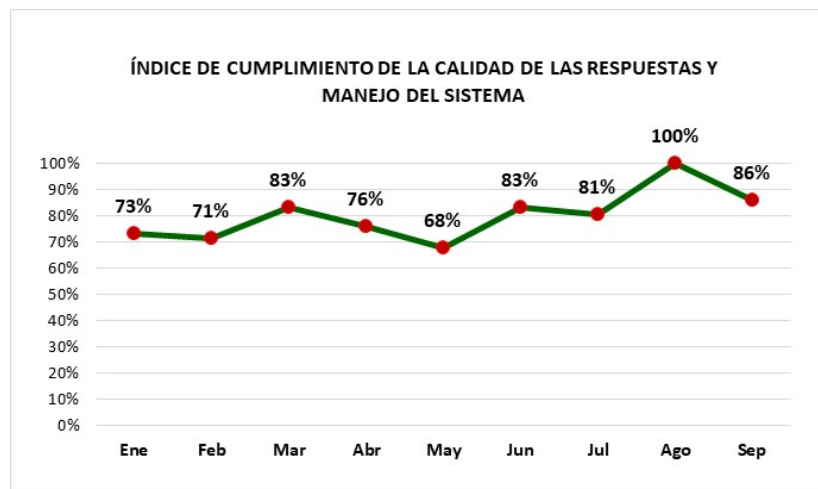
¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía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

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:

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 septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **36** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Integración Social.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
36	5 (14%)	86%	81%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

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
36	34	2	35	1	35	1	34	2	32	4
	94%	6%	97%	3%	97%	3%	94%	6%	89%	11%

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
2691182021	SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	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 el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
2640882021	SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que dirigió la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
2686042021	DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	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, 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.
2424652021	DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar 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
2272552021	SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	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

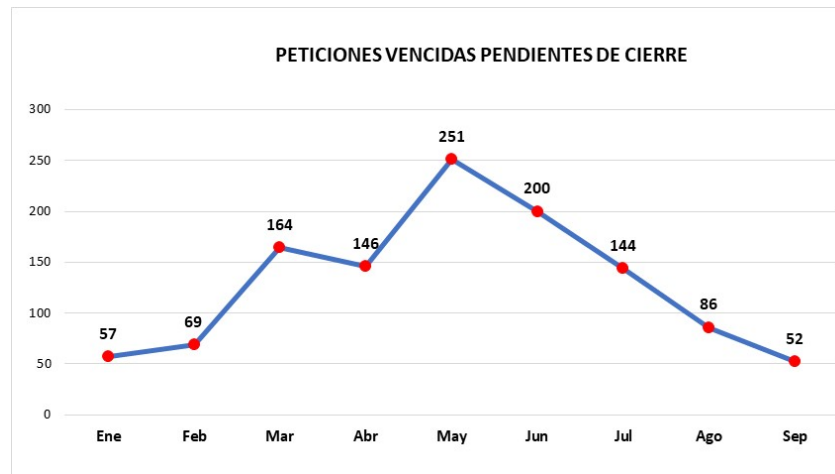
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
52	0	2021: 52	Entre 1 y 92 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **83%** de las peticiones vencidas se concentran en Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo y Proyecto 7771 - Fortalecimiento de las Oportunidades de Inclusión de las personas con discapacidad, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL		100%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	30	57,69%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	13	25,00%
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	4	7,69%
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	1	1,92%
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	1	1,92%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1,92%
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	1	1,92%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	1	1,92%

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



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

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

CALIDAD Y CALIDEZ

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100%, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

Frente a este aspecto, es importante mencionar que, en el mes de septiembre de 2021, se llevó a cabo una (1) mesa de trabajo cuyo objetivo fue realizar seguimiento a la evaluación de calidad y calidez y al estado de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Esta mesa de trabajo se realizó el día 30 de septiembre de 2021 y en ella se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez de los últimos siete (7) meses, así como, la evolución en la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre mostrando un comportamiento creciente en el transcurso de esta vigencia y finalizando con una reducción en el mes de agosto con 86 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Por lo tanto, se planteó las siguientes actividades con la Secretaría Distrital de Integración Social:



- Capacitación con el área de Soporte Funcional en la generación de reportes en Bogotá Te Escucha para el 11 de octubre. Dado lo anterior, se da por cumplido el compromiso adquirido.

- Remitir a la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, las acciones y/o planes de mejoramiento en el índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el cierre de peticiones vencidas pendientes de cierre, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud. Teniendo en cuenta que el compromiso antes mencionado no se ha realizado con éxito, reiteramos comedidamente el cumplimiento del mismo.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio está en total disposición de continuar con el trabajo articulado que se ha venido realizando, brindando las herramientas necesarias para apoyar a la entidad en lo que requiera permitiendo 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:

SECRETARIA INTEGRACION SOCIAL - YOLMAN JULIAN SÁENZ SANTAMARIA - integracion@sdis.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JESSICA LORENA RIOS HOYOS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO-JESSICA LORENA RIOS HOYOS-JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO