



4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

MAGDA MERCEDES ARÉVALO ROJAS

Directora de Gestión Corporativa

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Carrera 8 No. 10 - 65

Correo electrónico: correspondencia@secretariajuridica.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 ABRIL 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 Jurídica Distrital 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 30 de abril 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 Distri-

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).

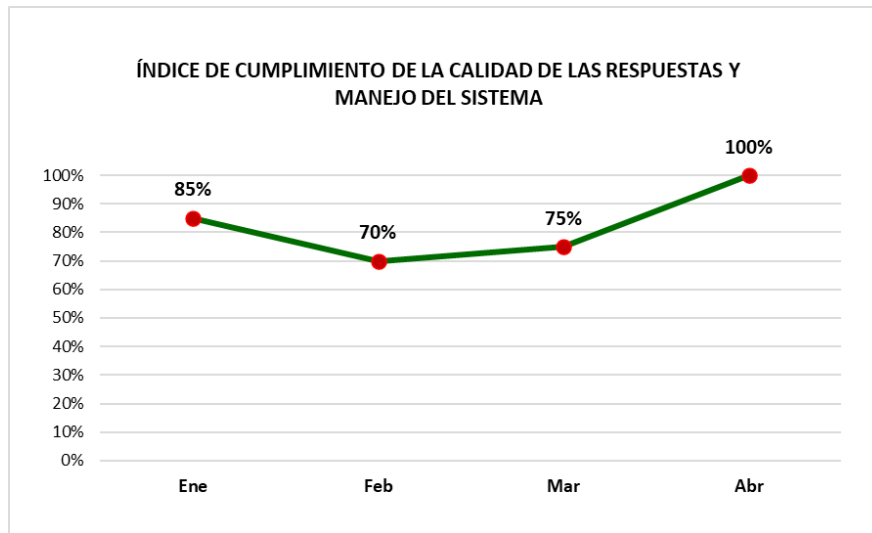
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

tal de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **21** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento abril	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
21	0 (0%)	100%	83%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad

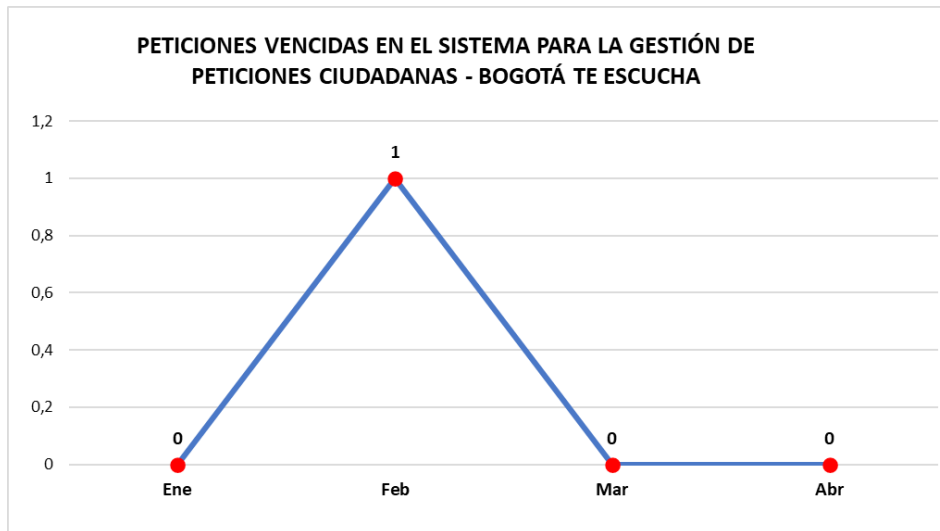
En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
21	21	0	21	0	21	0	21	0	21	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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, la entidad a corte 30 de abril de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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 abril), se evidenció una tendencia de cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el mes de abril de 2022.

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 abril de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de abril 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 100%. Recomendamos continuar con las acciones implementadas que han permitido alcanzar el 100% en el índice de cumplimiento de calidad.

En lo referente a peticiones vencidas, La Entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los

invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

Ahora bien, mediante radicado **No. 1-2022-13711** del 4 de mayo de 2022, la Entidad remitió las evidencias solicitadas en el informe de calidad del mes anterior en referente a la actividad No.3 del plan de mejoramiento que comprendía; *“Socializar el informe consolidado de calidad y oportunidad de las respuestas para la vigencia 2021”*. Lo cual agradecemos, dado el interés demostrado para fortalecer la gestión de peticiones.

A continuación, se realiza el análisis de las acciones que están cerradas a la fecha según el cronograma establecido en el plan de mejoramiento enviado por la entidad. En este orden, nos permitimos solicitar las evidencias del cumplimiento de las actividades subsiguientes contenidas en el cronograma

Acción	Observación
<p>No 1. Actualizar el listado de los Gestores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha de la SJD.</p> <p>Fecha Inicial:10/02/2022 Fecha Final: 14/02/2022</p> <p>Descripción: Requerir mediante memorando electrónico a los a los Jefes y/o Directores de las dependencias de la SJD informar al proceso de Atención a la Ciudadanía los funcionarios designados para la gestión del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.</p>	<p>De acuerdo a esta acción, se solicitó allegar las evidencias correspondientes del requerimiento mediante memorando electrónico a los Jefes y/o Directores de las dependencias de la SJD donde informaron al proceso de Atención a la Ciudadanía los funcionarios designados para la gestión del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.</p> <p>Estado: Cumplida</p> <p>Evidencia: Radicado 1-2022-10396 del 31/03/2022</p>
<p>No 3. Socializar el informe consolidado de calidad y oportunidad de las respuestas para la vigencia 2021.</p> <p>Fecha Inicial:14/02/2022 Fecha Final: 16/03/2022</p> <p>Descripción: Una vez actualizado el listado de los Gestores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, convocar a los gestores del sistema a una reunión con el fin de socializar las noveda-</p>	<p>De acuerdo a esta acción, se solicitó allegar las evidencias correspondientes de la reunión que tuvo como fin de socializar las novedades reportadas para la vigencia 2021 (Casuística).</p> <p>Estado: Cumplida</p> <p>Evidencia: Radicado 1-2022-13711 del 04/05/2022</p>

Acción	Observación
des reportadas para la vigencia 2021 (Casuística).	

Fuente: Radicados de entrada SIGA Nos.1-2022-3993 "Plan de mejoramiento"

Por lo anterior, las evidencias de las demás acciones establecidas en el plan de mejoramiento de la Entidad se solicitarán una vez cerradas, de acuerdo con el cronograma fijado por La Entidad.

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 JURIDICA DISTRITAL - SJD - OLGA MILENA CORZO ESTEPA - correspondencia@secretariajuridica.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

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