

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 MARZO 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 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 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).

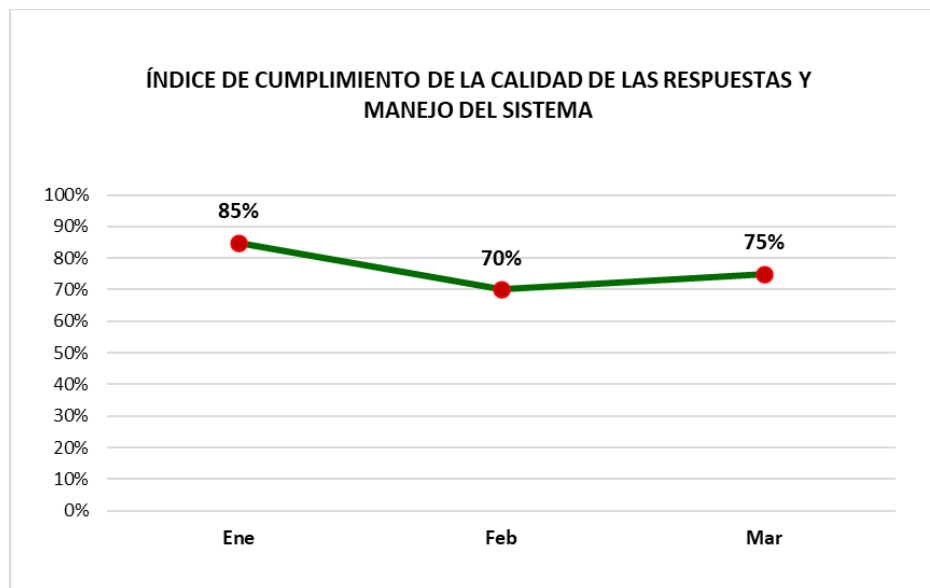
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

tal de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 20 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
20	5 (25%)	75%	77%

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
20	16	4	15	5	16	4	16	4	15	5
	80%	20%	75%	25%	80%	20%	80%	20%	75%	25%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

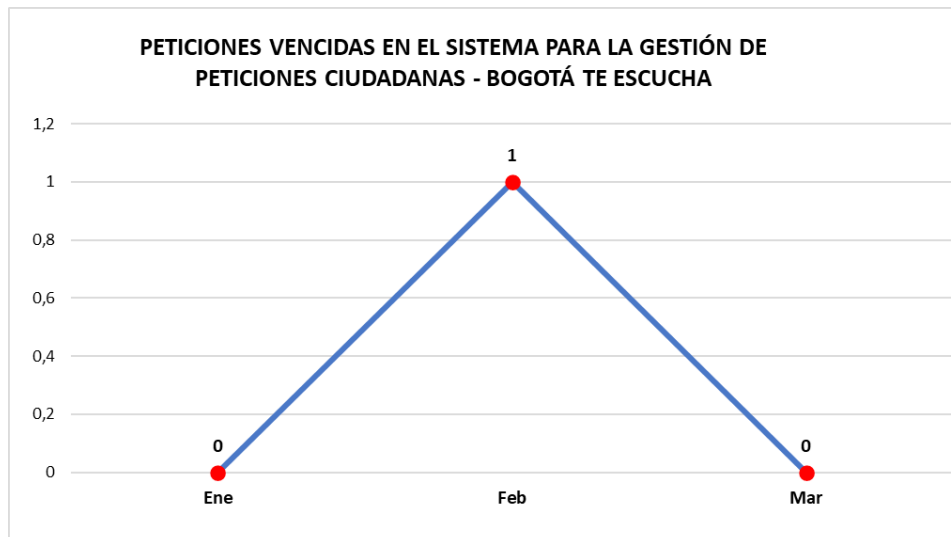
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
906622022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, lo cual debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
1100712022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	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 adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana,
764282022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto, no se puede evaluar la respuesta dada a la misma.
639092022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	NO	NO	NO	NO	NO	
863452022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	NO	NO	NO	NO	NO	

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, la entidad a corte 31 de marzo 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 marzo), se evidenció una tendencia de cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el mes de marzo 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 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 **75%**, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de incumplimiento se presentó en los criterios de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **25%** y los demás criterios en igual proporción con un **20%**.

Por lo anterior, dado el seguimiento realizado, 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

Ahora bien, mediante radicado No. **1-2022-10396** del 31 de marzo de 2022, la Entidad remitió las evidencias solicitadas en el informe de calidad del mes anterior en referente a la actividad No.1 del plan de mejoramiento que comprendía; *“Actualizar el listado de los Gestores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha de la SJD.”*. 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 novedades reportadas para la vigencia 2021 (Casuística).</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes de la reunión que tuvo como fin de socializar las novedades reportadas para la vigencia 2021 (Casuística).</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias</p>

Fuente: Radicado de entrada SIGA No.1-2022-3993

Por lo anterior, agradecemos allegar a esta Dirección, las evidencias de la Acción No. 3 establecida en el plan de mejoramiento de la Entidad 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 JURIDICA DISTRITAL - SJD - OLGA MILENA CORZO ESTEPA - correspondencia@secretariajuridica.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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