



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 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.

Respetada Doctora:

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:

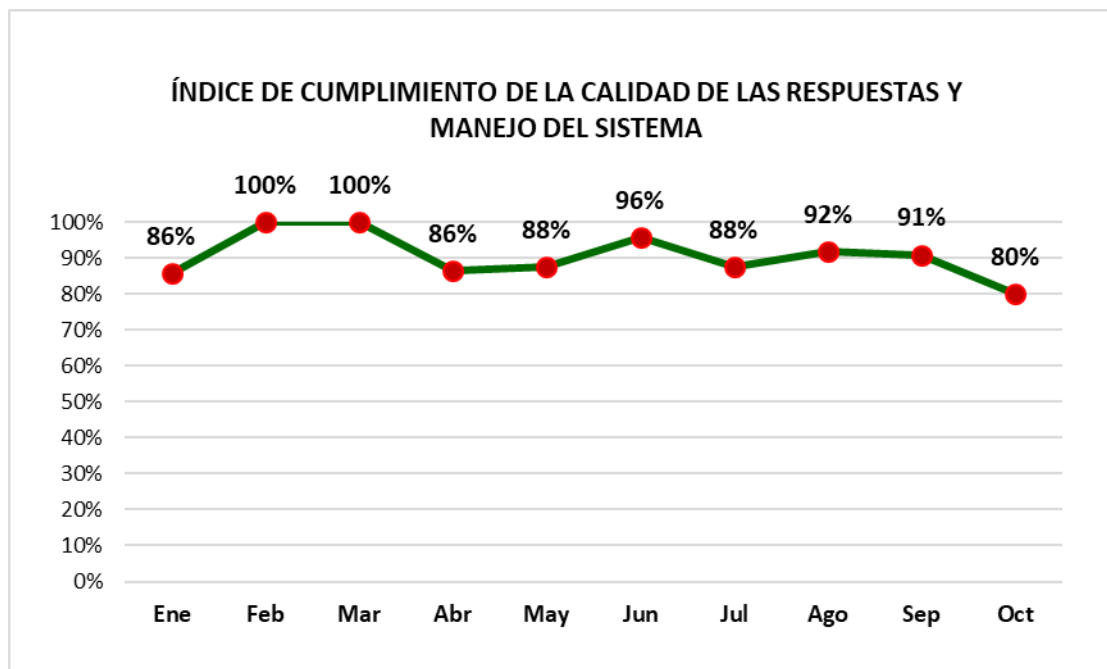
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

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 20 respuestas emitidas por la Secretaría Jurídica Distrital.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
20	4 (20%)	80%	90%



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
20	20	0	20	0	20	0	20	0	16	4
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	80%	20%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el anterior 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
3263482021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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.
2953022021	DIRECCIÓN DISTRITAL DE DEFENSA JUDICIAL Y DANO ANTIJURÍDICO	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.
2641942021	DIRECCIÓN DISTRITAL DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se requería utilizar el evento solucionado por traslado y no cierre definitivo.
2852562021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

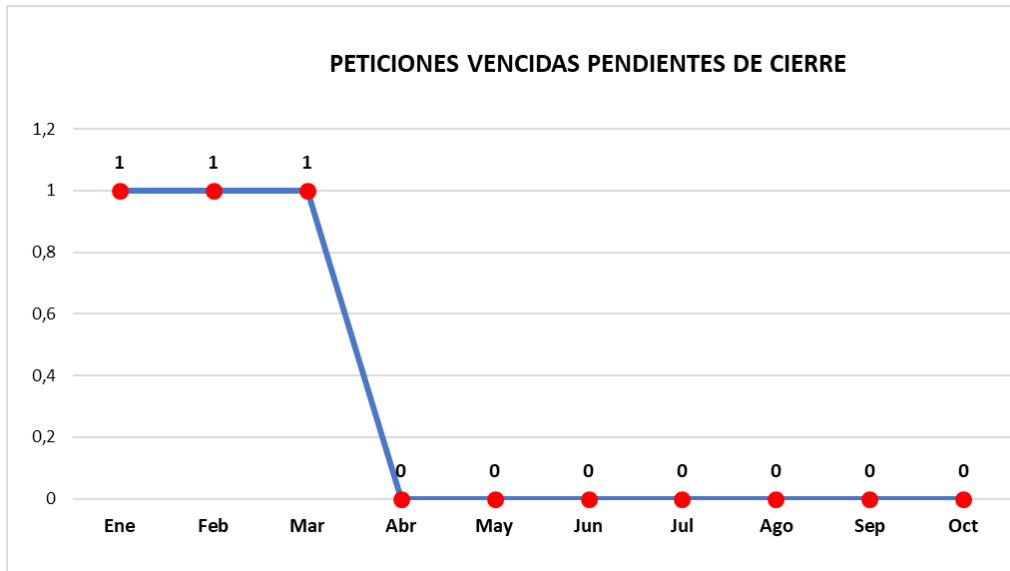
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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

Para el periodo objeto de evaluación, la Secretaría Jurídica Distrital no presentó peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presenta la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido

del año (enero a octubre), se evidencia una tendencia de **0** peticiones vencidas pendientes de cierre.



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

Para el mes de octubre, la evolución del índice de cumplimiento en la calidad y calidez de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%. No obstante, se resalta que se recibieron las acciones de mejora con fechas de compromiso para el mes de noviembre por parte de la entidad, lo cual agradecemos dado el interés demostrado para fortalecer la gestión de peticiones. Por consiguiente, la efectividad de estas acciones, serán analizadas en el informe del mes de diciembre.

PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE

De acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, la entidad no presenta peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, recomendamos mantener las acciones implementadas que han permitido emitir respuestas dentro de los términos de ley.



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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL - SJD - DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ - correspondencia@secretariajuridica.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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