

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

LAURA MARCELA TAMI LEAL

Subsecretaría de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM

Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 – 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9

Dirección Electrónica: gestiondocumental@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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.

Referenciado:

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 Distrital de la Mujer 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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

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.

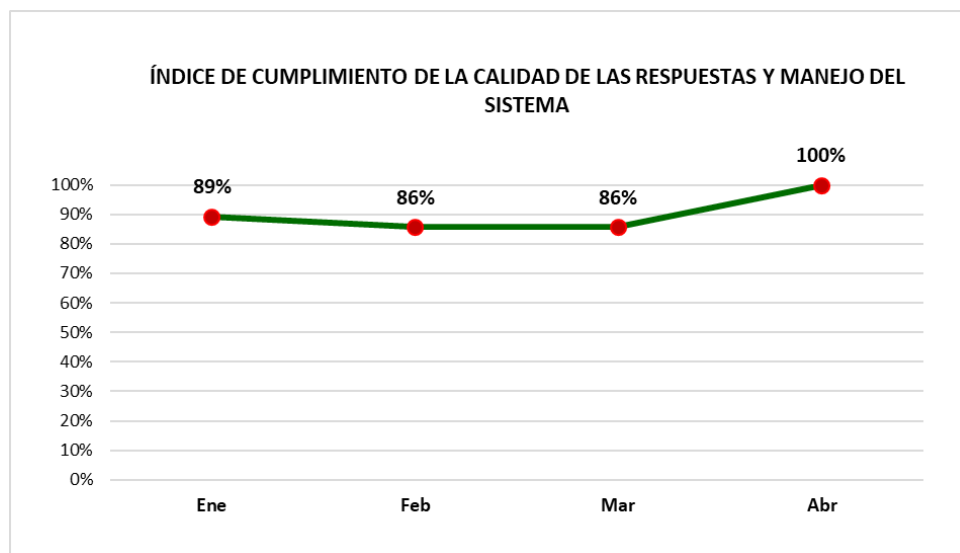
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

peticiones cerradas en el mes de abril de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de 28 respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento abril	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
28	0 (0%)	100%	90%



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:

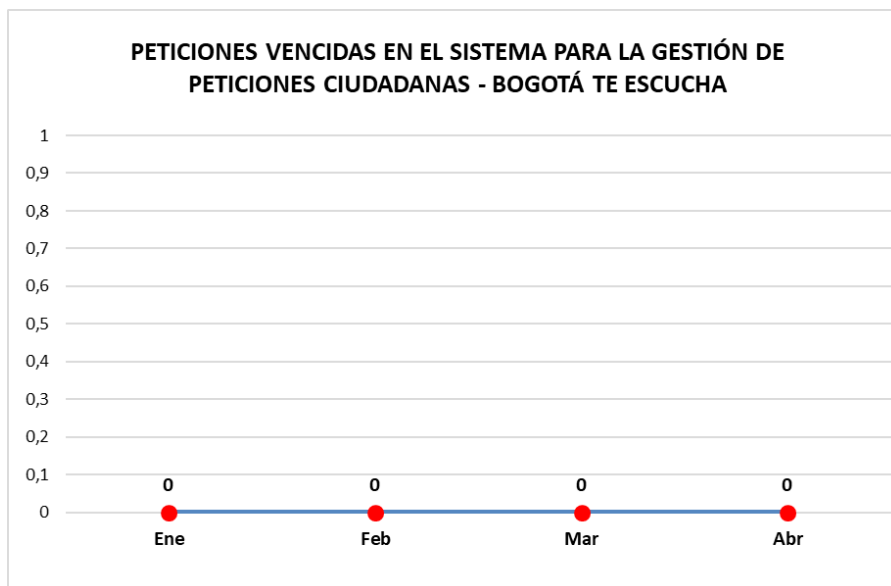
MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
28	28	0	28	0	28	0	28	0	28	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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.

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al 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.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a abril), se evidenció por parte de la entidad una tendencia constante en la emisión de respuestas conforme los términos legales.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

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%**, así mismo, 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.



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 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 DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM - ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA. - gestiondocumental@sdmujer.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO