

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

LAURA MARCELA TAMI LEAL

Subsecretaría de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM

Dirección Electrónica: gestiondocumental@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 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 cuatro 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 a junio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta el seguimiento al plan de mejoramiento derivado de la visita de monitoreo realizada el día 08 de abril al Punto de Atención al Ciudadano ubicado en la Avenida El Dorado, Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9.

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:

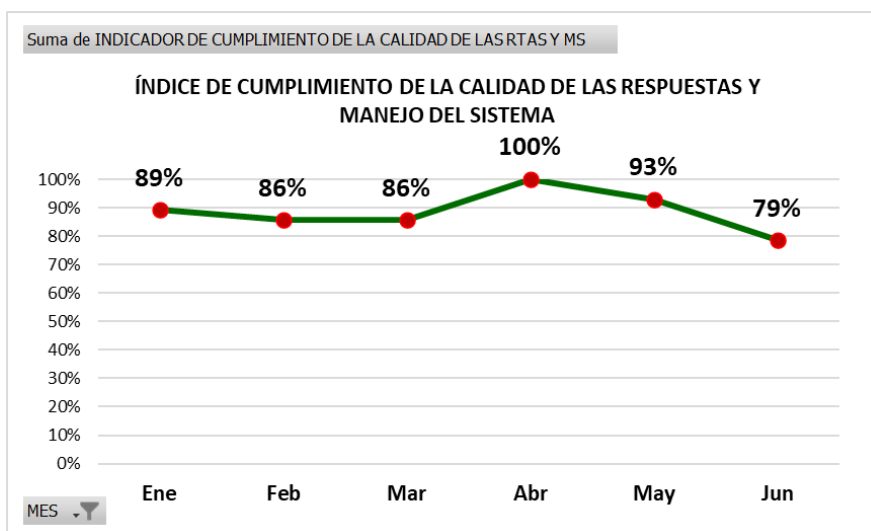
El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

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.

peticiones cerradas en el mes de junio 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 de junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
28	6 (21%)	79%	89%



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	27	1	27	1	27	1	22	6	23	5
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	79%	21%	82%	18%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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 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.

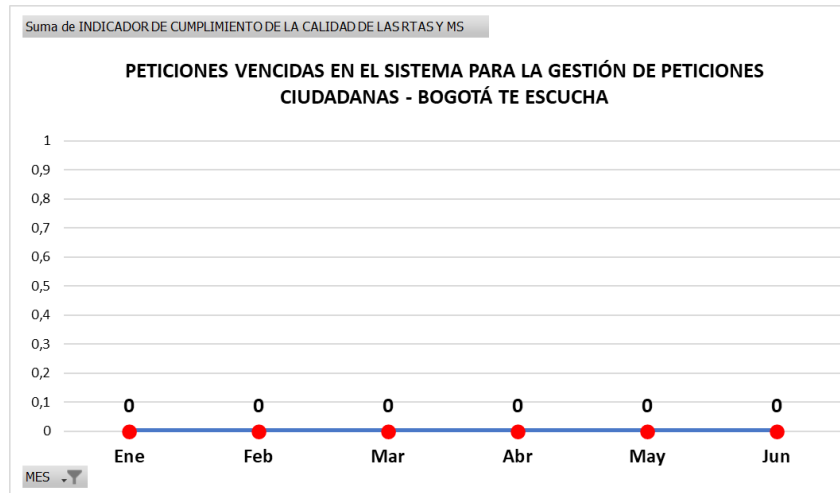
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1950962022	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
2118212022	DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2050282022	SUBSECRETARIA DE POLÍTICAS DE IGUALDAD	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
1756452022							Adicionalmente, no cumplen 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.
1808302022							
1858132022							

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 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 en junio 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 junio), 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:

De acuerdo con la muestra evaluada de la entidad durante el mes de junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad bajo a **79%**, teniendo como criterios con mayor porcentaje de incumplimiento **OPORTUNIDAD** con un **21%** y **MANEJO DE SISTEMA** ambos con **18%**.

Ahora bien, teniendo en cuenta que para el mes de junio de 2022 la Entidad bajo en el cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, comedidamente les solicitamos la formulación y envío de un plan de mejoramiento, que incluya acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

Así las cosas, es pertinente precisar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento al Monitoreo Realizado en la vigencia 2022

Respecto al informe del monitoreo realizado el 20 de abril de 2022 al Punto de Atención a la Ciudadano ubicado en la Avenida El Dorado, Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9, recibimos el oficio remitido por ustedes No. 1-2022-15340, en el cual nos informan las acciones propuestas:

Observación	Acción	Fecha Cumplimiento
El punto no cuenta con sistema de turnos	Se solicitará a la Dirección Administrativa y Financiera, la disposición de recursos para la adquisición de un sistema de turnos	30-06-2022
Se observó que al momento del monitoreo la pantalla informativa se encontraba apagada y no presentaba información institucional	Se requerirá a la Oficina de Comunicaciones el contenido de la información que será divulgada a través de la pantalla informativa	31-05-2022
Se observó que el módulo de atención al ciudadano no cumple con las dimensiones de maniobra necesarias para la aproximación de personas en sillas de ruedas	Se adelantará revisión con la Dirección Administrativa y Financiera con el fin de adelantar las adecuaciones correspondientes	30-06-2022
Los trámites realizados en el punto no coinciden con los trámites publicados en la Guía de Trámites y Servicios	Se adelantará reunión con la funcionaria delegada en los temas de actualización de la Guía de Trámites y Servicios, con el fin de armonizar la información.	30-06-2022

Agradecemos el envío del plan de mejoramiento he informamos que en las próximas visitas de monitoreo realizaremos seguimiento a las acciones propuestas, igualmente de manera atenta les solicitamos el envío de las evidencias del cumplimiento de las acciones implementadas.

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: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO