

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](mailto: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 MARZO 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 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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

<sup>1</sup> **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.

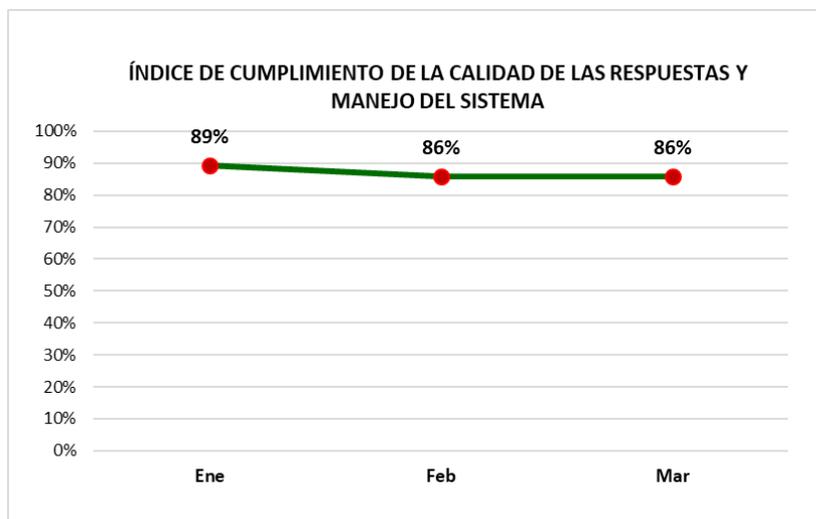
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**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 marzo 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 marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
28	4 (14%)	86%	87%



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	25	3	28	0	28	0	28	0	27	1
	89%	11%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	96%	4%

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

**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.

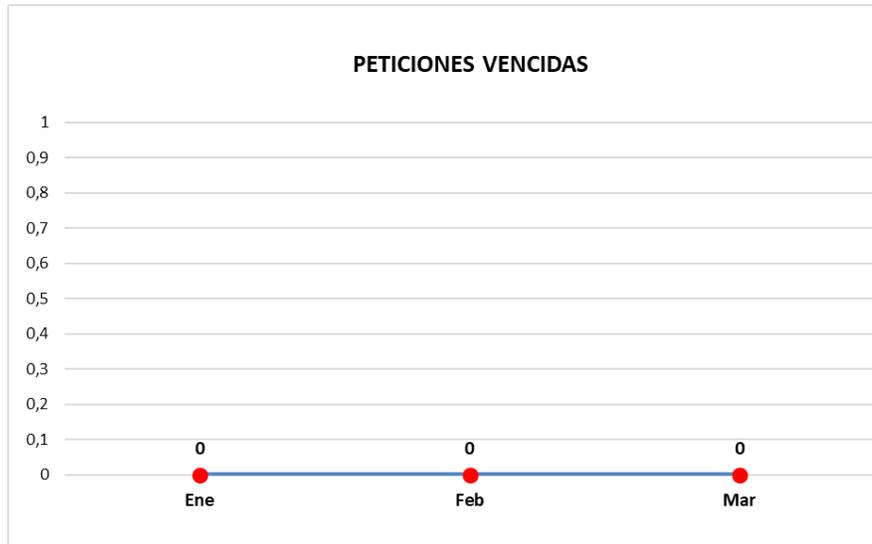
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
615422022	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición
430082022	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va con un correo electrónico diferente al registrado en la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
518032022	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va con un correo electrónico diferente al registrado en la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
593692022	DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que se carga la respuesta incompleta. Es importante tener en 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 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 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.

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 marzo), 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 marzo de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MARZO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de la Mujer 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 **86%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **COHERENCIA** con un **11%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **4%**.

Al respecto, la Secretaría Distrital de la Mujer mediante comunicación con radicado de salida 1-2022-001292 del 16 de febrero de 2022 y radicado de entrada 1-2022-4963 del 17 de febrero de 2022 remitió el plan de mejoramiento diseñado por la entidad para el mejoramiento del índice mensual de cumplimiento de calidad en las respuestas. A continuación, se listan las acciones formuladas:

Tipo de Acción a Realizar	Acciones de mejora	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
<b>Preventiva</b>	Solicitud de capacitaciones en el Sistema Bogotá Te Escucha, para el equipo de atención a la ciudadanía.	Capacitaciones Elaboración de material de sensibilización para los funcionarios de la entidad.	-Marzo 2022	-Junio 2022	-Equipo de atención a la ciudadanía.
<b>Preventivas</b>	Reunión de articulación con las diferentes dependencias de las Secretaría de la Mujer para socializar las competencias relacionadas con la gestión y trámite de peticiones de cada una.	-Agendamiento de reuniones de articulación.	-Marzo 2022	-Junio 2022	-Todas las dependencias.
<b>Preventiva</b>	Sensibilizaciones y/o talleres respecto al manejo del sistema Bogotá Te Escucha	-Agendamiento de sensibilizaciones y talleres con casos reales por dependencia.	-Marzo 2022	-Junio 2022	-Equipo de atención a la ciudadanía.
<b>Preventiva</b>	Taller de socialización del manual de procedimiento interno de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía y Manual de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer.	Agendamiento de sensibilizaciones por dependencia.	-Marzo 2022	-Junio 2022	-Equipo de atención a la ciudadanía.
<b>Correctiva</b>	Mesa de trabajo con las dependencias que tengan asignadas las peticiones objeto de retroalimentación por parte de la Dirección Distrital en los informes mensuales de Calidad y oportunidad.	-Revisión de peticiones, retroalimentación y seguimiento de las observaciones generadas por dependencia.  -Generación de compromisos.	- Enero 2022	-Junio 2022	-Equipo de atención a la ciudadanía y dependencias que apliquen.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas, serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRIAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA MARZO DE 2022**

Dado que la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo 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 DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DISTRICTAL 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