



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](mailto: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 A MAYO 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, 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 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.

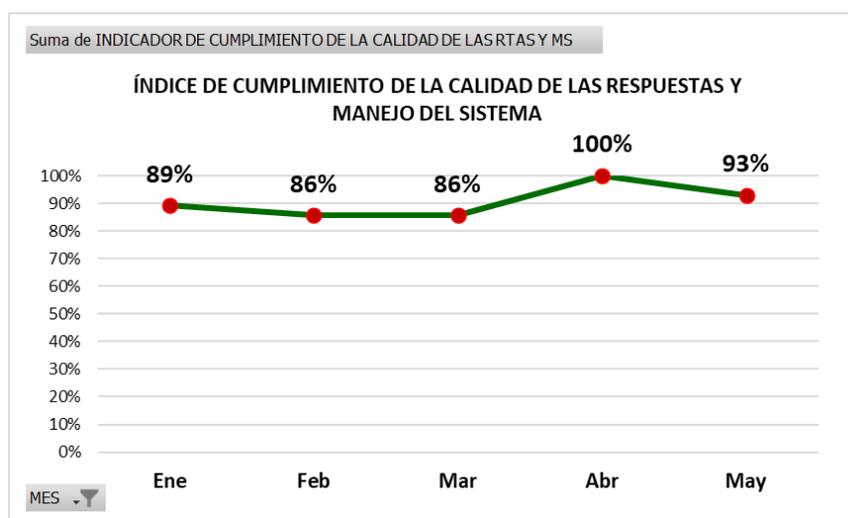
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

peticiones cerradas en el mes de mayo 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	2 (7%)	93%	91%



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	27	1	27	1
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	96%	4%	96%	4%

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

**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.

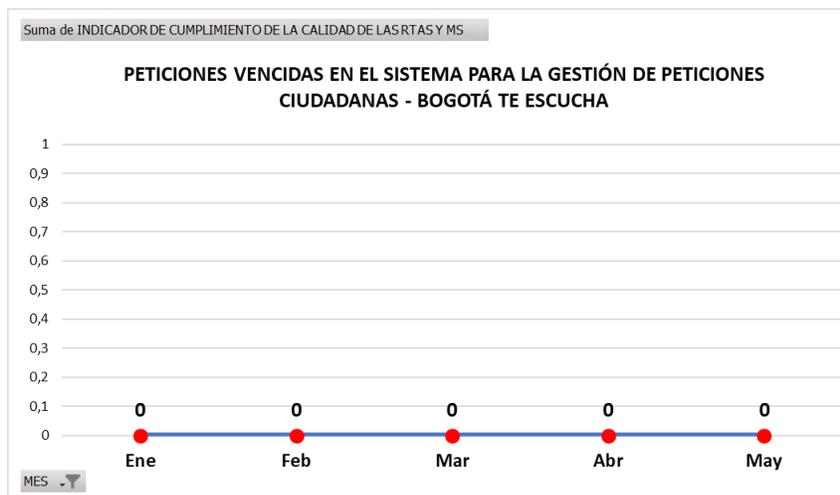
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1144182022	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (Fiscalía y ICBF).
1338382022	DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	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.

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 mayo 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 mayo), 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 mayo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la entidad durante el mes de mayo 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 **93%**, teniendo como criterios con porcentaje de incumplimiento **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DE SISTEMA** ambos con **4%**.

Teniendo en cuenta que la Entidad durante el mes de abril obtuvo el 100% del índice de calidad en las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, y que para el periodo objeto de reporte presentó una disminución en el índice pasando al 93%, solicitamos se revisen las observaciones realizadas, con el fin que se tomen las acciones a que haya lugar para que no se vuelvan a presentar y de esta manera mantener el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

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

El 20 de abril de 2022 realizamos visita de monitoreo al Punto de Atención al Ciudadano ubicado en la Avenida El Dorado, Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9, informe que remitimos mediante oficio de salida 2-2022-13342 del 28 de abril, respecto del cual reiteramos la solicitud de formulación y envío del plan de mejoramiento, el cual debe incluir acciones preventivas y correctivas y debe 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.

Adicionalmente solicitamos el envío de las evidencias del cumplimiento de las acciones propuestas a medida que se vayan realizando.

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