



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO**

Directora Oficina Atención al Ciudadano

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDPDirección Electrónica: servicioalciudadanoGEL@sdp.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 Planeación 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 Secretaría Distrital de Planeación y la cuarta al al Seguimiento al Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.

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 que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el

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.

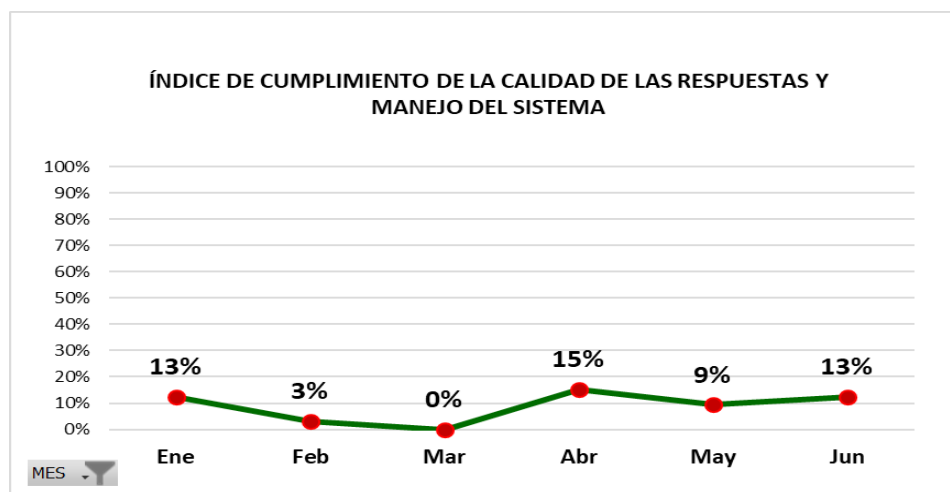
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de junio de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 32 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	28 (87%)	13%	9%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad

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
32	29	3	29	3	29	3	11	21	4	28
	91%	9%	91%	9%	91%	9%	34%	66%	12%	88%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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
768302022	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición
767472022							
771642022	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición Cierran la petición con la respuesta de otra Entidad (Sec. Hacienda)
117002022	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	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. 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.
815722022							
405812022							
797382022							
422022							
525662022							
834052022							
498542022							
143232022							
489352022							
159362022							
1909572021							
398902022	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	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. 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.
549062022							
580072022							
436442022							
531122022							
1037732022							
1448992022	Atención Dirección Servicio al Ciudadano	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos 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.
644482022							
510802022							
1059192022							
201792022							
1500692022							
580282022	BS.IMG. Servicio al Ciudadano	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 del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de junio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
5.883	0	2021: 12 2022: 5.871	Entre 1 y 165 días de vencimiento

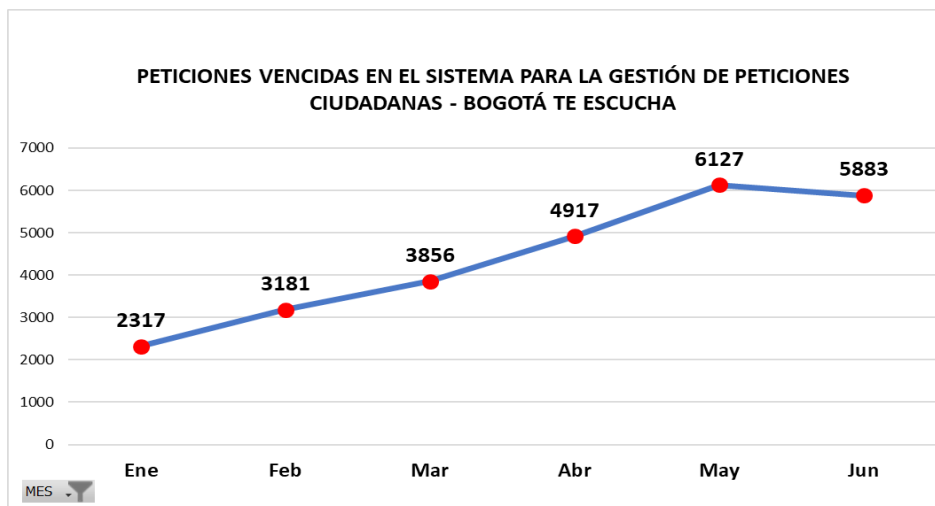
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **99,93%** de las peticiones vencidas se concentran en BS. IMG. Servicio al Ciudadano y Atención Dirección Servicio al Ciudadano, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	No. Peticiones	100%
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	3276	55,69%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	2603	44,25%
D. Servicio al Ciudadano	2	0,03%
D. Diversidad Sexual	2	0,03%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, aunque en junio se evidencia una disminución del 4% respecto del mes anterior, la Secretaría de Planeación presenta **5.883** peticiones vencidas.



Fuente: Evaluación mensual de calidad

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**².

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 correspondiente 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 fue solo del **13%**, fallando en todos los criterios evaluados, siendo la **OPORTUNIDAD** con el **66%** y el de **MANEJO DE SISTEMA** con **88%** los que mayor porcentaje de incumplimiento, adicionalmente la Entidad presenta **5.883** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Al respecto, recibimos el oficio remitido por ustedes con radicado 1-2022-19034 del 29 de junio, en el cual nos informan las acciones de mejora a implementar con el fin de a mejorar el nivel de

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibidem*.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y dar cierre a las peticiones que se encuentra vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Tipo de acción	Acción	Actividades	Fechas	Responsable
Correctiva	Jornadas de cierres de peticiones vencidas por parte de equipo provisional de servidores.	Conformación de equipo provisional de 4 servidores, encargado de la depuración de peticiones con corte a 31/03/22, quienes dispondrán para esta tarea media jornada de cada día. Para las peticiones del 01/04/22 en adelante se cuenta con 2 servidores.	09/05/2022 a 13/05/2022	Dirección de servicio al ciudadano - DSC. Equipo BTE de la DSC.
		Capacitación en el uso del Sistema BTE, dirigida al equipo provisional DSC.	16/05/2022	Equipo BTE de la DSC.
		Creación de usuarios en BTE.	16/05/2022	Equipo BTE de la DSC.
		Asignación de peticiones a cada profesional.	17/05/2022	Equipo BTE de la DSC.
		Prueba piloto para determinar capacidad de cierres diarios.	17/05/2022 a 20/05/2022	Equipo provisional de servidores de la DSC
		Puesta en marcha de las jornadas de depuración.	24/05/2022 a 26/08/2022	Equipo provisional de servidores de la DSC.
Correctiva	Redefinición de responsables frente al cargue y cierre de peticiones en BTE, estableciendo como lineamiento institucional, que dicho proceso estará a cargo de cada dependencia que por competencia emite la respuesta al peticionario	Elaboración y envío de Memorando interno dirigido a todas las dependencias de la SDP, proporcionando información sobre los términos de ley frente a los derechos de petición, dando a conocer el lineamiento y solicitando se asigne a mínimo un servidor por dependencia como delegado para el tema.	25/05/2022 a 26/05/2022	Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos – SIEE. Dirección de Servicio al Ciudadano
		Recepción de información de contacto de delegados por dependencia para BTE.	27/05/2022 a 06/06/22	Dependencias SDP. Equipo BTE de DSC.
		Solicitud de capacitación en el manejo de BTE a la Secretaría General.	1/06/22 a 7/06/22	Equipo BTE de DSC.
		Parametrización de dependencias SDP y funcionarios delegados en la herramienta BTE.	8/06/22 a 13/06/22	Equipo BTE de DSC
		Capacitación presencial en el manejo de BTE, dirigida al equipo de servidores asignados como responsables de cada dependencia.	13/06/22	Equipo BTE de la SDP
		Acompañamiento técnico y operativo a las dependencias SDP sobre uso de sistema BTE.	14/06/22	en adelante Equipo BTE de la DSC.
Preventiva	Reporte trimestral a las dependencias SDP sobre estado de	Generación del reporte, identificando cumplimiento de términos en la gestión de respuestas a las peticiones en BTE, por parte de cada dependencia SDP	1/09/22 y 1/12/22	Equipo BTE de la DSC.
		Envío de reporte a las dependencias	15/09/22 y	Equipo BTE de la

Tipo de acción	Acción	Actividades	Fechas	Responsable
	Revisión de análisis de cargas al interior del equipo BTE de la DSC.	Revisión de análisis de cargas ya construido e identificación de riesgos y nuevas alternativas de mejora.	15/12/22	DSC.
Preventiva	Revisión de análisis de cargas al interior del equipo BTE de la DSC.	Revisión de análisis de cargas ya construido e identificación de riesgos y nuevas alternativas de mejora.	27/06/22 a 30/06/22	Equipo BTE de la DSC. DSC
Preventiva	Solicitud de estudio de cargas de la DSC a la Dirección de Gestión Humana.	Elaboración y envío de memorando a la Dirección de Gestión Humana, haciendo la solicitud.	Elaboración y envío de 27/06/22 a 30/06/22	DSC Dirección de Gestión Humana.
Preventiva	Solicitud de contratación de talento humano para gestiones administrativas del BTE para 2023.	Proyección presupuestal 2023.	20/05/22 a 27/05/22	SIEE DSC
Preventiva	Requerimiento a Dirección de Sistemas, frente al correcto funcionamiento o Módulo de Administración BTE-SIPA	Elaboración y envío de Memorando a la Dirección de Sistemas de la SDP.	10/06/22 a 15/06/22	Equipo BTE de DSC. DSC

Como parte del acompañamiento realizado por esta Dirección, el 13 de junio se llevó a cabo capacitación a 36 colaboradores de la Secretaría Distrital de Planeación respecto de la evaluación de calidad a las respuestas y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizaremos el seguimiento pertinente al plan de mejoramiento propuesto, mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas y a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-

4. Seguimiento al Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE, recibimos de la Secretaría de Planeación los

oficios 1-2022-18849 y 1-2022-18991 del 29 de junio con el plan de mejoramiento propuesto, así:

En cuanto al Nivel de Satisfacción, en el cual la Secretaría Distrital de Planeación obtuvo una calificación Three Boxes (excelente, muy bueno y bueno) en un 96.91% de las personas encuestadas, se implementa la siguiente acción:

Tipo de acción	Acción	Actividades	Fecha	Responsable
Preventiva	Cualificación del Talento Humano de la entidad.	Jornadas de actualización y capacitación técnica en materia de SISBEN.	Febrero - Noviembre	Dirección de SISBEN
		Socialización de información por correo electrónico.		
		Jornadas de capacitación técnica en norma urbana.	Enero - Noviembre	Dirección Servicio a la Ciudadanía

Respecto a los Atributos del Servicio, en lo cual la entidad alcanzó una calificación de Three Boxes (excelente, muy bueno y bueno) en un 97.4%, se continuará implementando la siguiente acción:

Tipo de acción	Acción	Actividades	Fecha	Responsable
Preventiva	Cualificación del Talento Humano de la entidad	Participación en Cualificación Secretaría General: M1. Introducción a lo público M2. introducción al servicio a la ciudadanía M3. introducción a las políticas públicas	Abril - Noviembre	Dirección Servicio al Ciudadano Gestión Humana
		Taller de Lenguaje Claro	Mayo	Dirección Servicio al Ciudadano Gestión Humana
		Taller: "El trámite de derecho de petición desde la perspectiva del derecho disciplinario con enfoque preventivo"	Junio	Gestión Humana Control Interno Disciplinario
		Taller virtual INCI: Cómo interactuar con personas con discapacidad visual	Junio	Dirección Servicio al Ciudadano Gestión Humana
		Taller presencial Cómo interactuar con personas con discapacidad visual: Introducción al Braille	Julio	Dirección Servicio al Ciudadano Gestión Humana
		Taller: Cómo interactuar con personas mayores	Septiembre - Noviembre	Dirección Servicio al Ciudadano Gestión Humana

En relación con la Realización del Trámite, en el cual se obtuvo SI en un 87% y NO en un 13%, se ha implementado lo siguiente:

Tipo de acción	Acción	Actividades	Fecha	Responsable
Preventiva	Estrategia de comunicación a la	Divulgación de trámites y servicios Actualización de carteleras al ingreso	Julio - Diciembre	Diciembre de Dirección de



	ciudadanía sobre trámites de SISBEN y requisitos para la atención.	de los puntos Cade y SuperCADE		SISBEN
Preventiva	Gestión para solicitar el aumento en la cantidad de informadores SISBEN	Realizar requerimiento técnico para nuevo convenio interadministrativo con IDIPRON, de acuerdo a las necesidades de la SDP.	Abril - Agosto	Dirección Servicio al Ciudadano

Esperamos que las acciones indicadas contribuyan para un mejor desempeño frente a los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en los tramites que realizan frente a la Secretaría Distrital de Planeación, por lo tanto, de manera atenta les solicitamos nos remitan las evidencias de su implementación

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 y 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 PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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