



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 A MAYO DE 2022

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes Entidades 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 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la Secretaría Distrital de Planeación.

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.

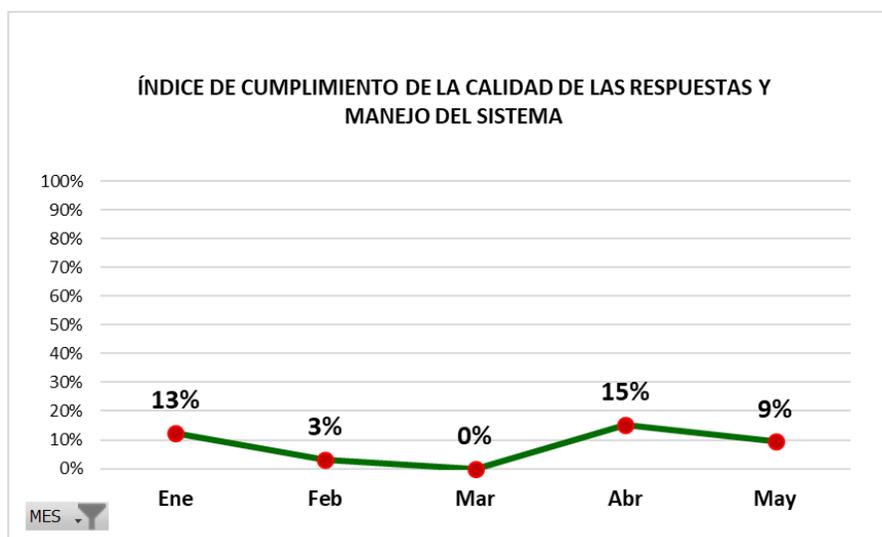
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo 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 febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	29 (91%)	9%	8%

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	30	2	30	2	30	2	4	28	3	29
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	13%	88%	9%	91%

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
1749342022	Dirección Servicio al Ciudadano	NO	NO	NO	NO	NO	Contestan la petición diciendo que esta duplicada con la 1749352022 y que se dará respuesta a esta última en los términos de ley, revisada la petición 1749352022 está no es igual a la petición 1749342022, por lo tanto no se dio trámite ni respuesta al peticionario.
286552022	BS.IMG. 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 adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana
3967052021	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 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
587172022							
138732022							
27452022							
38252022							
4092722021							
103512022							
88502022							
2393142021							
4150292021							
4047212021							
4136682021							
4070962021							
48732022							
29652022							
4154202021							
203332022	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 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
2814032021							
414892022							
2377652021							
296422022							
423272022							
205382022							
870722021							
377932022	Atención Dirección 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
1612522021							
505362022	Atención Dirección 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 mayo de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
6.127	0	2021: 340 2022: 5.787	Entre 1 y 192 días de vencimiento

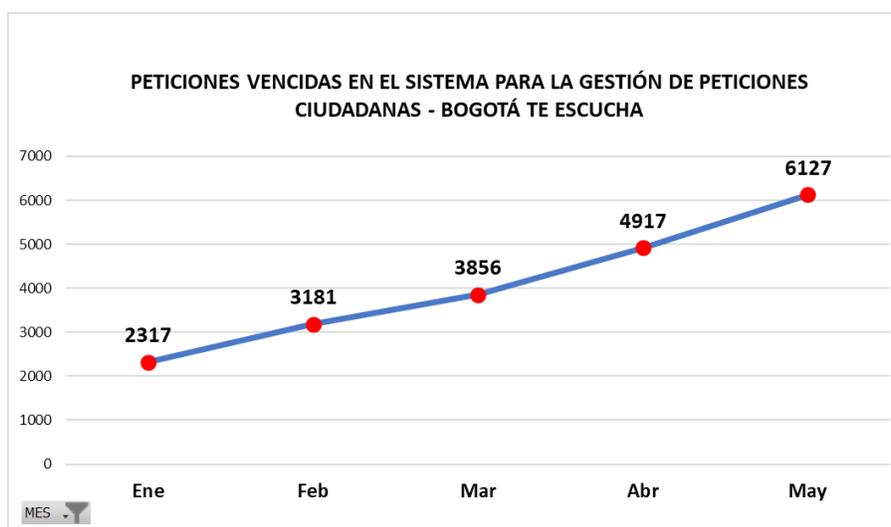
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	No. Peticiones	100%
Atención Dirección Servicio al Ciudadano	2875	46,92%
BS.IMG. Servicio al Ciudadano	3248	53,01%
Dirección Servicio al Ciudadano	1	0,02%
Diversidad Sexual	3	0,05%

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, en mayo se evidencia un incremento del **24,6%** respecto del mes anterior.



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 correspondiente al mes de mayo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad correspondiente 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 solo del **9%**, fallando en todos los criterios evaluados, siendo la **OPORTUNIDAD** con el **88%** y el de **MANEJO DE SISTEMA** con **91%** los que mayor porcentaje de incumplimiento, adicionalmente la Entidad presenta **6.127** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 24 de mayo se llevó a cabo una mesa de trabajo con la Secretaría de Planeación y la Veeduría Distrital, en el cual se propusieron a la Entidad varias estrategias para el mejoramiento de la calidad y la oportunidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Planeación se comprometió a enviar el plan de mejoramiento el 24 de junio.

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

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.

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.

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 define 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.”



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-19088** Anexos: 0

Fecha: **23/06/2022 04:26:55 PM**

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 522876ae-d9de-477b-b636-157cfbd1b160

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL