



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:**REINALDO RUIZ SOLÓRZANO**

Subsecretario de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJDirección Electrónica: radicacion@scj.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:

Respetado Doctor:

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 Seguridad, Convivencia y Justicia 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 y la cuarta el seguimiento al plan de mejoramiento derivado de la visita de monitoreo realizada al Punto de Atención al Ciudadano 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 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 efec-

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.

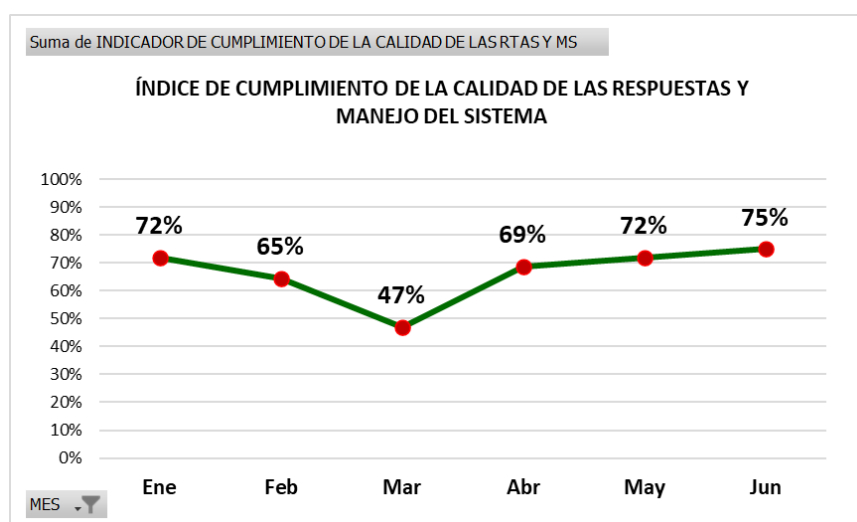
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

túa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital para la 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	8 (25%)	75%	66%

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	25	7	28	4
	91%	9%	91%	9%	91%	9%	78%	22%	87%	13%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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.

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
2202092022	NIVEL CENTRAL CIERRE	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 correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto, no se puede evaluar la respuesta dada a la misma
2086962022	NIVEL CENTRAL CIERRE	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, anexan traslado a Sec. Hábitat y constancia del envío, pero no hay respuesta a la peticionaria
2135252022	NIVEL CENTRAL CIERRE	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
1691702022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2105512022							
1572872022							
2334362022	CENTRO DE COMANDO - C4	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2076252022	NIVEL CENTRAL CIERRE	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 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
------------------------	---	--	---------------------

207	0	2022: 207	Entre 1 y 53 días de vencimiento
------------	---	-----------	---

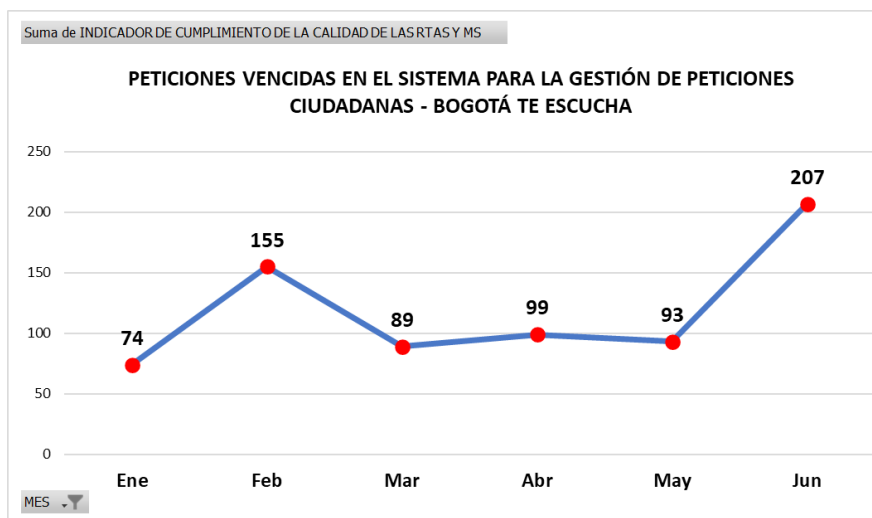
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **99,03%** de las peticiones vencidas se concentran en Nivel Central Cierre, cómo se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	No. Peticiones	100%
NIVEL CENTRAL CIERRE	205	99,03%
CENTRO DE COMANDO - C4	2	0,97%

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, se evidencia un incremento del **122,6%** 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 2019²**.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad

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”.

para el mes objeto de análisis presenta **4** peticiones cerradas por desistimiento tácito, identificadas en el Sistema con los Nos. **2026162022, 2039812022, 2062932022 y 2085262022**, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado.

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 al mes de junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas fue del **75%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **22%** y el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **13%**, adicionalmente aumento el número de peticiones vencidas llegando a **207** en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Durante el mes de abril de 2022, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia nos remitió el plan de mejoramiento orientado a optimizar el índice de cumplimiento de calidad en las respuestas emitidas y el cierre de las peticiones vencidas, sin embargo, el incremento en el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad ha sido mínimo y el número de peticiones vencidas de la Entidad se ha incrementado de enero a junio en un **180%**, por lo tanto, de manera atenta les solicitamos revisar las acciones de mejora planteadas y ajustarlas puesto que se evidencia poca efectividad en las mismas, incluyendo acciones preventivas y correctivas que contengan 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.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio continuaremos realizando 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.

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

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."



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

El 08 de abril de 2022 realizamos visita de monitoreo al Punto de Atención al Ciudadano Avenida Calle 26 No. 57 - 83 Torre 7 Piso 1 Local 103, informe que remitimos mediante oficio de salida 2-2022-13100 del 27 de abril y recibido por ustedes con el radicado 20225410238161, 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.

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 SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ - KAROL ANDREA PARRAGA HACHE - radicacion@scj.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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