



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

REINALDO RUIZ SOLÓRZANO

Subsecretario de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ

Dirección 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 MARZO DE 2022

Referenciado:

Respetado Doctor:

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 Seguridad, Convivencia y Justicia.

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

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.

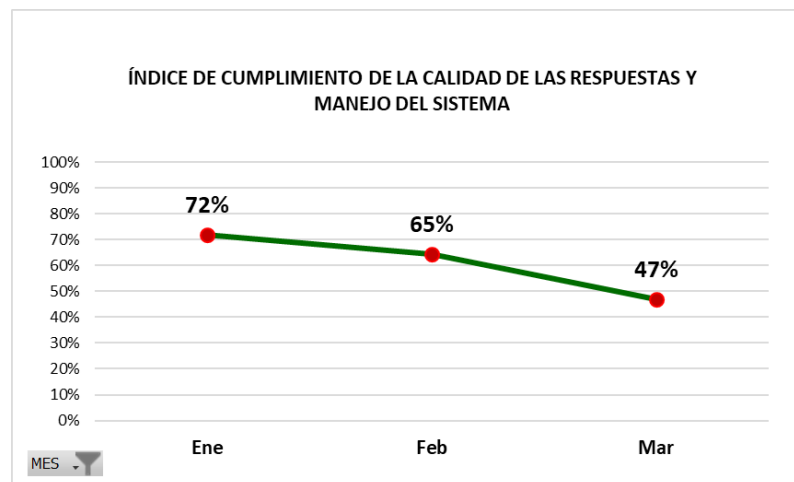
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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 marzo 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	17 (53%)	47%	61%

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	31	1	26	6	30	2	19	13	24	8
	97%	3%	81%	19%	94%	6%	59%	41%	75%	25%

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
678562022	CENTRO DE COMANDO - C4	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 Adicionalmente, no cumple con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente (Policía). 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.
429692022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015
779712022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente (Policía).
664772022	CENTRO DE COMANDO - C4	SI	NO	NO	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente (Policía). No cumple con el criterio de calidez, puesto que en el nombre del ciudadano omiten el primer apellido. 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.
839552022	CENTRO DE COMANDO - C4	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente (Policía).
649042022	NIVEL CENTRAL CIERRE						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.
547302022	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.
743152022							
824322022							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
453532022	NIVEL CENTRAL CIERRE						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
592802022		SI	SI	SI	NO	NO	No cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
1007092022							
517942022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	NO	NO	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 No cumple con el manejo del sistema, debido a que en el oficio de respuesta la dirección física esta errada, escriben diagonal y es transversal.
8742022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	NO	NO	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 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.
631492022	NIVEL CENTRAL CIERRE	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 (Fiscalía).
540992022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser subidos al sistema.
34102022	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:

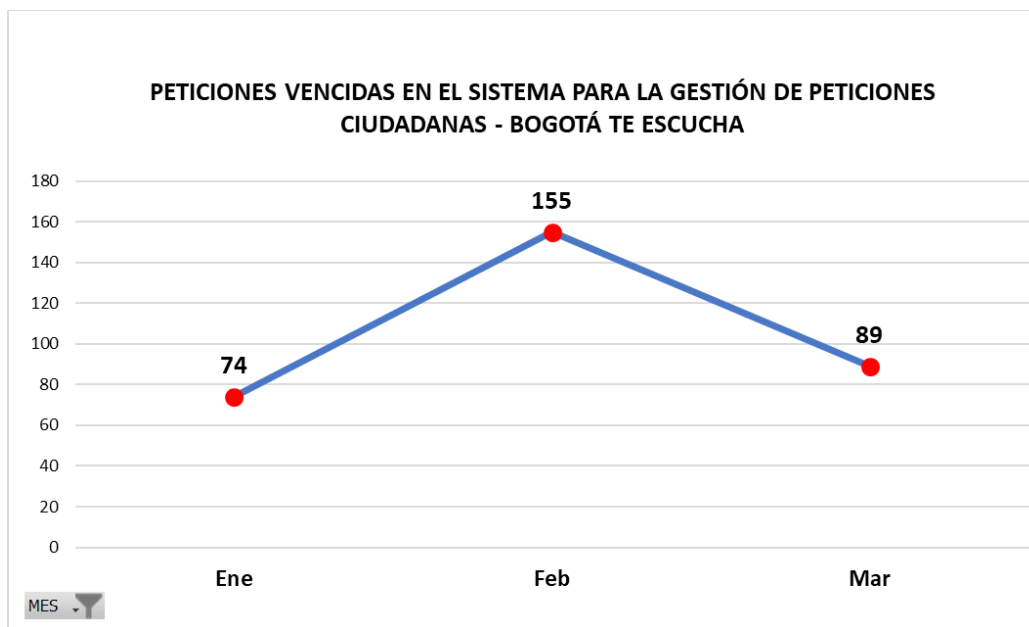
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de marzo de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
89	0	2021: 3 2022: 86	Entre 1 y 40 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la dependencia Nivel Central Cierre.

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 una tendencia decreciente, con un **-42,6%** respecto del mes inmediatamente 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 35 de la Ley 734 de 2002²**.

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:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad correspondiente al mes de marzo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peti-

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, 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”.

ciones emitidas fue del **47%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con **41%**, **MANEJO DEL SISTEMA** con un **25%** y **CLARIDAD** con un **19%**, adicionalmente presenta **89** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

El 20 de abril recibimos el oficio remitido por ustedes, en el cual nos informan el plan que se han propuesto implementar con el fin de mejorar tanto la calidad de las respuestas como al cierre oportuno de las mismas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

- o Socializar recomendaciones para realizar los traslados de las peticiones ciudadanas por no competencia conforme a la Ley. (Ejemplo: explicar qué es una respuesta y qué es un anexo en el caso de los traslados)
- o Definir y socializar un acuerdo de gestión institucional para salvaguardar la oportunidad de los traslados
- o Construir y socializar Política Institucional de manejo de PQRSDf.
- o Evaluar y ajustar las actividades de registro, traslados y cierre de peticiones ciudadanas desde el SDQS
- o Establecer con las áreas, acuerdos de gestión para determinar las peticiones ciudadanas sujetas de traslado a través del SDQS
- o Establecer términos de tiempo para los hitos del proceso, por ejemplo, tiempo para definir si se realiza traslado o no, tiempos para proyección de respuestas, para vistos buenos, para cierres, otros
- o Realizar mesas de trabajo entre la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para acompañamiento, aclaración de dudas frente a la construcción y análisis de los informes de la calidad de las respuestas, para evidenciar dificultades del sistema Bogotá te escucha, entre otros aspectos que puedan limitar la gestión. (confiabilidad de la información que presentan o dejan de presentar los diferentes reportes, semáforo, otros)
- o Establecer y socializar los parámetros mínimos para elaborar una respuesta ciudadana con calidad
- o Establecer parámetros de calidad mínimos que deben incluirse en las respuestas.
- o Revisar y ajustar plantillas.
- o Realizar solicitud a soporte técnico de la alcaldía para permitir cargue de anexos en otros formatos diferentes a PDF
- o Definir e implementar manejo de la información sensible a través del SDQS, en lo relacionado con los anexos y peticiones. (cadena de custodia en los vídeos, etc.)
- o Definir y socializar lineamiento específico frente a cuando se identifican como anónimos y se incluyen los datos en el cuerpo del mensaje

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.”



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

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: 1

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO