

4221000

Bogotá D.C.,

Doctor

MARCO ANTONIO MACHADO BLANDÓN

Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL

Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 9 Costado Oriental

Correo electrónico: contacto@serviciocivil.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 28 DE FEBRERO DE 2021.

Respetado Doctor:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas por la entidad a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

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 Indicador de Cumplimiento:

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

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).

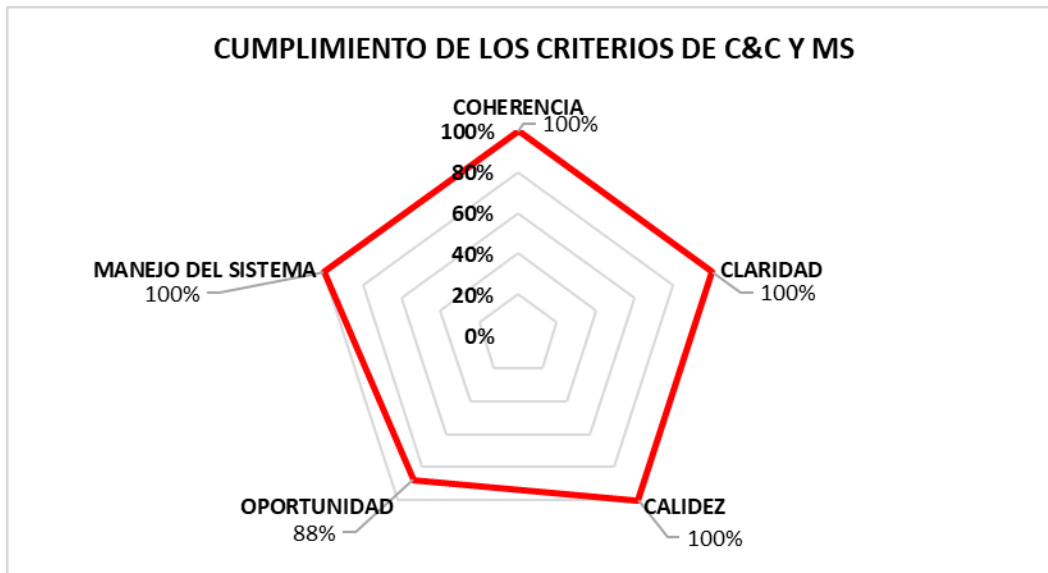
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Por lo anterior y de acuerdo a lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las Respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.290** requerimientos cerrados en el mes de febrero de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **8** respuestas emitidas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Del total de requerimientos analizados, **01** es decir el **13%** de la muestra, no cumple con alguno de los criterios de calidad y calidez.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
35	8	8	0	8	0	8	0	7	1	1
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	88%	13%	13%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
99442021	ATENCIÓN AL USUARIO	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento **99442021** no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que el traslado realizado por no competencia fue realizado fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

En relación con la información presentada anteriormente, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 28 de febrero de 2021 del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital es del **88%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 es de **88%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 26 del Decreto 425 de 2016, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital al 28 de febrero de 2021, presenta **1** petición pendiente de cierre, la cual corresponde a la vigencia 2021. Si esta petición no es de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 ¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (febrero de 2021), el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la dependencia de Atención al Usuario.

En el mes objeto de análisis (febrero de 2021), el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital presenta una petición pendiente de cierre, la cual al 28 de febrero de 2021 acumula **3** días de vencimiento.

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 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". Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, al correo: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co – Citando en el asunto "Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad".

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

C.C. N/A
Anexo: Un (01) Folio

Proyectó: Juan Sebastián Jiménez Castro
Revisó: Claudia Ruiz Marín

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL