



4221000

Bogotá D.C.

**Doctor:****FABIÁN RICARDO ROMERO SUÁREZ**

Subdirector de Gestión Corporativa

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD**

Cra 30 No 25-90 Piso 9

Dirección Electrónica: [contacto@serviciocivil.gov.co](mailto:contacto@serviciocivil.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 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 del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) 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, estas dos primeras con corte al 28 de febrero de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a

<sup>1</sup> **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.

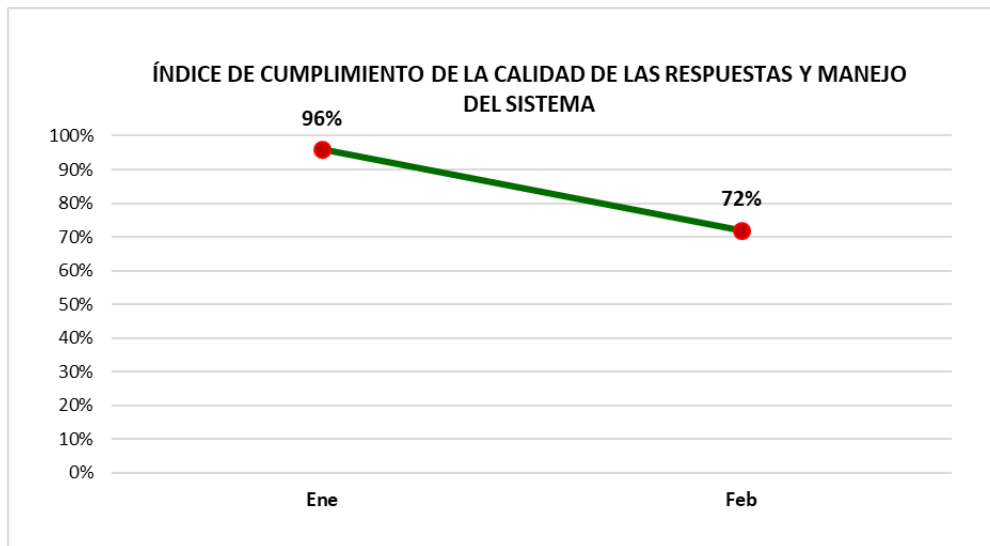
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de febrero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento febrero | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 25                    | 7 (28%)                    | 72%                              | 84%                                     |



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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 |
| 25      | 23         | 2        | 22       | 3        | 23      | 2        | 20          | 5        | 19                 | 6        |
|         | 92%        | 8%       | 88%      | 12%      | 92%     | 8%       | 80%         | 20%      | 76%                | 24%      |

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

**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.

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  |
|-------------|---------------------|----|----|----|----|----|--|
| 112812022   | ATENCIÓN AL USUARIO | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que contiene información sensible y reservada y esta información no debe ser cargada al sistema según lo establecido en el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.  |
| 5812022     | ATENCIÓN AL USUARIO | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.  |
| 110622022   | ATENCIÓN AL USUARIO | SI | NO | SI | NO | NO | El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la respuesta no se anexa el documento con el que se da traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.<br><br>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que se realiza y/o informa el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.<br>El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que se carga la respuesta incompleta. Es importante tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema. |
| 113752022   | ATENCIÓN AL USUARIO | SI | SI | SI | NO | NO | El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que se realiza y/o informa el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.<br><br>El requerimiento no cumple 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 cuál entidad dará solución de fondo a su petición.  |
| 80962022    | ATENCIÓN AL USUARIO | SI | SI | SI | NO | SI | El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que se realiza y/o informa el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  |
| 86792022    | ATENCIÓN AL USUARIO | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento no cumple 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 cuál entidad dará solución de fondo a su petición.   |

| No Petición | Dependencia         | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES  |
|-------------|---------------------|----|----|----|----|----|--|
| 499112022   | ATENCIÓN AL USUARIO | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento no cumple 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 cuál entidad dará solución de fondo a su petición. |

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 consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022, a continuación, se presenta la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de febrero de 2022:

| N° Peticiones Vencidas | N° Peticiones en más de una dependencia | Año de Asignación | Días de Vencimiento en el sistema |
|------------------------|---|-------------------|-----------------------------------|
| <b>1</b>               | <b>0</b>                                | <b>2021: 1</b>    | <b>4 días</b>                     |

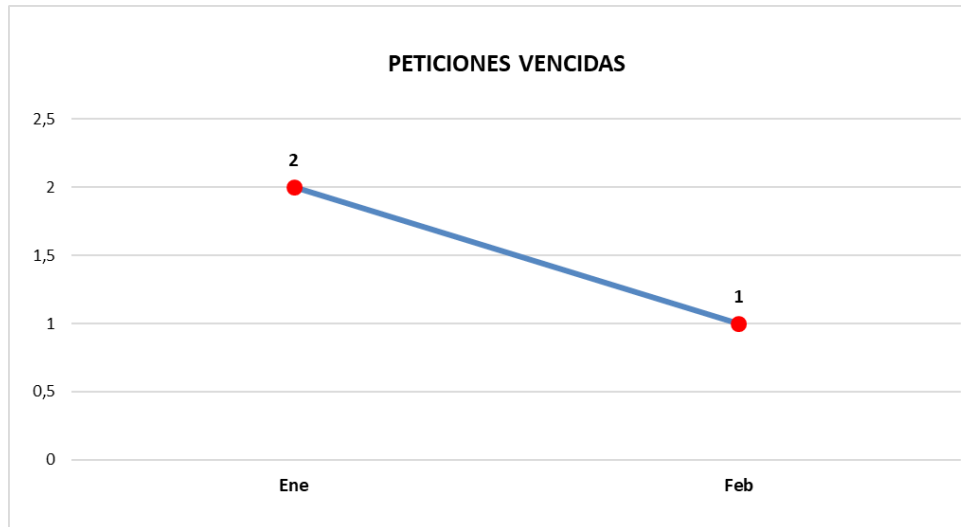
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Atención al Usuario como se relaciona en el siguiente cuadro:

| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) | 1 | 100% |
|--|---|------|
| ATENCIÓN AL USUARIO  | 1 | 100% |

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 el año 2022 (enero a febrero), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de **1** petición vencida.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**<sup>2</sup>.

### **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 febrero de 2022:**

De acuerdo con la muestra evaluada del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) durante el mes de febrero 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 del **72%**. Adicionalmente, para el mes de febrero de 2022, la entidad presenta **1** petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

Al respecto, es importante precisar que, si bien el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) el día 15 de octubre de 2021 remitió un plan de mejoramiento orientado a mejorar el índice mensual de calidad y a cerrar las peticiones vencidas en el Sistema; se evidenció que este no fue efectivo en razón a que la entidad continúa presentando peticiones vencidas en el Sistema

<sup>2</sup> **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

<sup>3</sup> **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.”

Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha y aún no ha alcanzado el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad en las respuestas.

Por lo anterior, nos permitimos reiterar la solicitud de ajuste y envío del plan de mejoramiento con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y cerrar las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha según los términos legales, el cual deberá 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.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas 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:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD - INGRID LORENA MEDINA PATARROYO -  
contacto@serviciocivil.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO