

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

FABIAN RICARDO ROMERO SUAREZ

Subdirector de Gestión Corporativa

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASC

Cra 30 No 25-90 Piso 9

Dirección Electrónica: contacto@serviciocivil.gov.co

Ciudad

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

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 - DASC frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

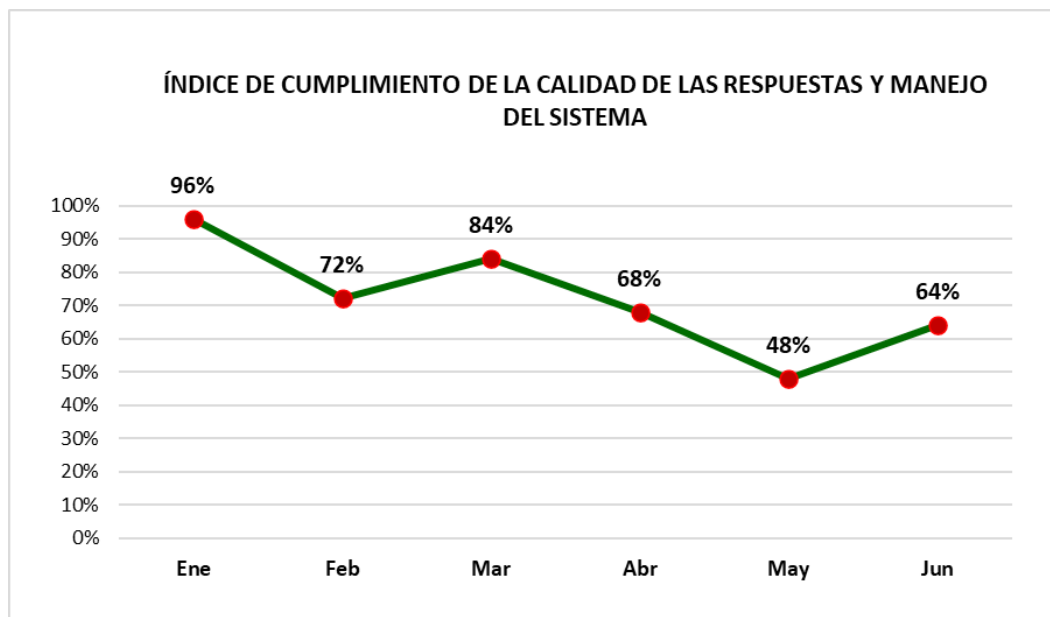
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 30 de junio 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 sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCOD en el Sistema Distrital de 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 **25** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	9 (36%)	64%	72%



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:

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).

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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	16	9	16	9	16	9	16	9	16	9
	64%	36%	64%	36%	64%	36%	64%	36%	64%	36%

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
2450012022 2372442022 2374632022 2377712022 2148952022 2359032022 2425232022 2238842022 2379792022	ATENCIÓN AL USUARIO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadana.

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 junio de 2022:

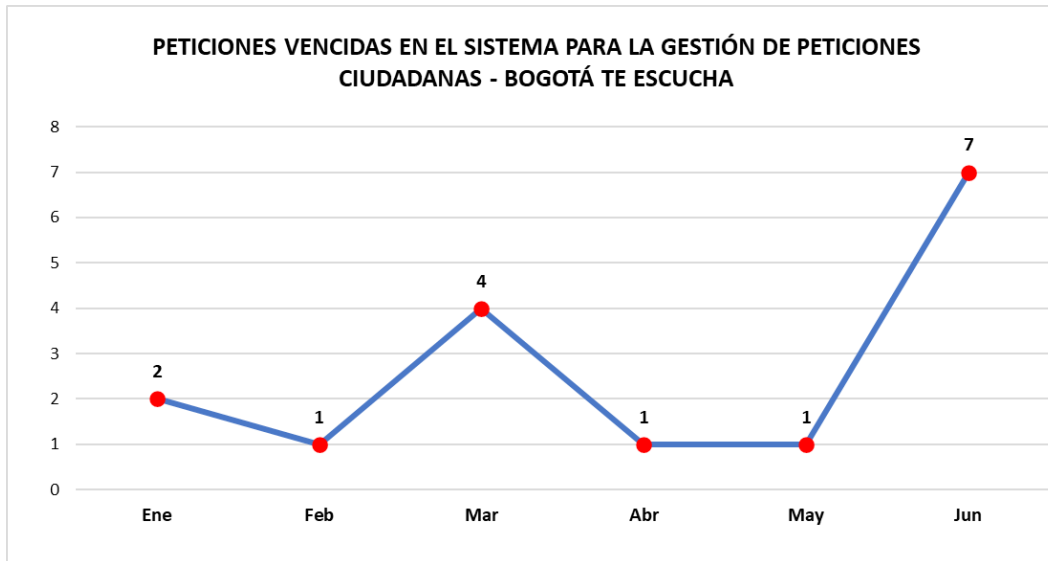
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
7	0	2022: 7	Entre 1 y 10 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **85,71%** de las peticiones vencidas se concentran en Atención al Usuario, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD		100%
ATENCIÓN AL USUARIO	6	85,71%
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	1	14,29%

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 junio), se evidenció una tendencia fluctuante en respecto a las peticiones vencidas durante el primer semestre del año, respecto al mes inmediatamente anterior presento un incremento de **600%**.



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**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 junio de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCSD durante el mes de junio 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 **64%**, adicionalmente se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **7** petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

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”.

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

Al respecto, de acuerdo con el plan de mejoramiento remitido por la entidad con radicado 1-2022-11350 del 8 de abril de 2022, mediante el cual se definieron las siguientes acciones:

1. Correctiva: Realizar mesa técnica con el equipo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para revisar las competencias del DASCD y el correcto manejo de las respuestas que la Entidad está tramitando a través del sistema.
2. Preventiva: Capacitar en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha a los funcionarios y contratistas que gestionen las PQRSF en el sistema.
3. Correctiva: Realizar una reunión mensual para retroalimentar el Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, cuando se generen observaciones para dar los lineamientos a seguir en dichos casos, a los funcionarios y contratistas.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de junio del 2022 la entidad, no logró el 100% de cumplimiento y dado que se identificó que todas las observaciones se deben a que no se adjunta el buzón de requerimiento ciudadano, recordamos el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición en el aparte 8 *“Las entidades deberán ingresar todas las peticiones en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad. La entidad que realice el registro en el sistema deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación: **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón”*. En este sentido, solicitamos amablemente realizar ajustes al plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, 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.

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. 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 de este. 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.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

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 CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO