

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

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 MARZO 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 31 de marzo 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 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.

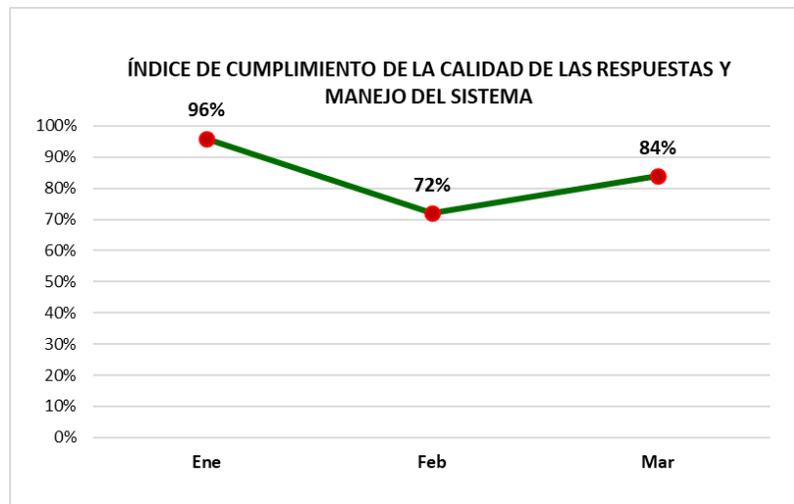
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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 marzo 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 marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	4 (16%)	84%	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	22	3	22	3	22	3	21	4	22	3
	88%	12%	88%	12%	88%	12%	84%	16%	88%	12%

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
1159572022	ATENCIÓN AL USUARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple 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 Ciudadanas.
840282022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple 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 Ciudadanas.
827182022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple 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 Ciudadanas.
265942022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	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.

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 marzo de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
4	0	2022: 4	Entre 1 y 3 días

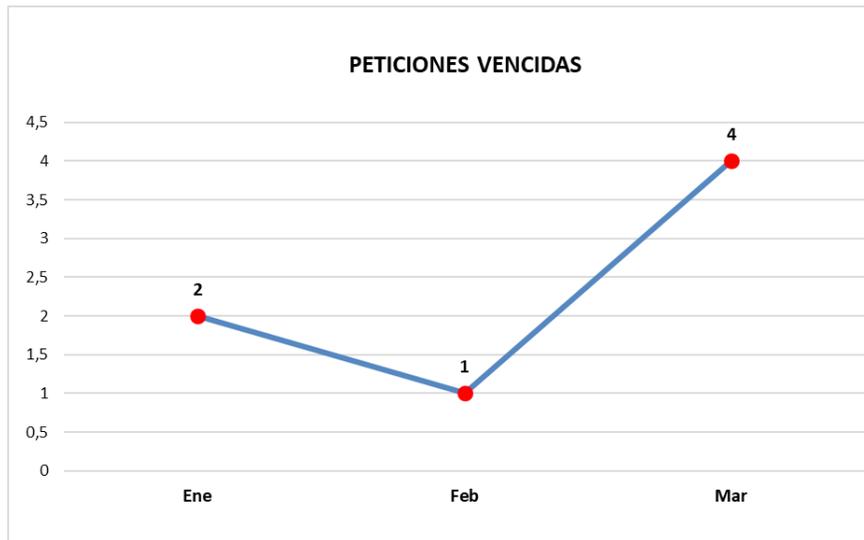
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **75%** de las peticiones vencidas se concentran en Atención al Usuario como se relaciona en el siguiente cuadro:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL (DASCD)	4	100%
ATENCIÓN AL USUARIO	3	75%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	25%

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 marzo), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **3** peticiones vencidas en el periodo de febrero a marzo de 2022.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**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 marzo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) durante el mes de marzo 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 **84%**.

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.”

Adicionalmente, para el mes de marzo de 2022, la entidad presentó **4** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

Al respecto, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) mediante oficio con radicado de origen 2022EE1928 del 07 de abril de 2022 y radicado de ingreso 1-2022-11350 del 08 de abril de 2022 presentó el plan de mejoramiento orientado al incremento del índice mensual de calidad y oportunidad, así como, al cierre de peticiones vencidas y con gestión extemporánea según los términos legales. A continuación, se relacionan las actividades planteadas por la entidad:

Tipo de acción a realizar	Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción	Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.	Responsable de la acción
<p>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.</p>	1. Identificación de las respuestas que se están emitiendo para analizar en la mesa técnica	<p>Fecha de inicio: 01 - 03 - 2022 Fecha de cierre: 31 - 05 - 2022</p>	<p>Contratista: Paola Andrea Harnache Castaño</p>
	2. Identificación de los casos puntuales para validar su correcto flujo y atención de acuerdo a los lineamientos del DASCD		
	3. Solicitud mesa técnica		
	4. Acta reunión mesa técnica con la Dirección		

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."

Tipo de acción a realizar	Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción	Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.	Responsable de la acción
	Distrital de Calidad		
<p>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</p>	<p>1. Solicitar agendamiento para asistir a las capacitaciones funcionales en las fechas señaladas a continuación: Abril 21 de abril de 2022 Mayo 12 de mayo de 2022</p> <p>2. Solicitar agendamiento para asistir a las capacitaciones de administradores en las fechas señaladas a continuación: Abril 28 de abril de 2022 16 de junio de 2022</p> <p>3. Solicitar agendamiento para asistir a las capacitaciones de administradores en las fechas señaladas a continuación: 28 de julio de 2022</p>	<p>Fecha de inicio: 01 - 04 - 2022 Fecha de cierre: 31 - 07 - 2022</p>	<p>Contratistas: Paola Andrea Harnache Castaño Jessica Rodríguez</p>

Tipo de acción a realizar	Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción	Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.	Responsable de la acción
	4. Listado de asistencia capacitaciones		
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	1. Identificar las observaciones del informe mensual para establecer los lineamientos a socializar 2. Convocar a reunión a los funcionarios y contratistas cuando se generen observaciones 3. Listado de asistencia reunión	Fecha de inicio: 01 - 04 - 2022 Fecha de cierre: 31 - 12 - 2022	Contratistas: Paola Andrea Harnache Castaño Jessica Rodríguez

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento, serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-13107** Anexos: **1**

Fecha: **27/04/2022 03:18:59 PM**

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 1

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

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: a492b29f-e55a-406a-81b4-7c7d5c45ef1c

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

