

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**DIANA MENDIETA DURAN**

Viceveedora Distrital

**VEEDURIA DISTRITAL**

Edificio Tequendama Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 34

Correo electrónico: [correspondencia@veeduriadistrital.gov.co](mailto:correspondencia@veeduriadistrital.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 30 DE JUNIO DE 2021.**

Respetada Doctora:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de la 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 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.

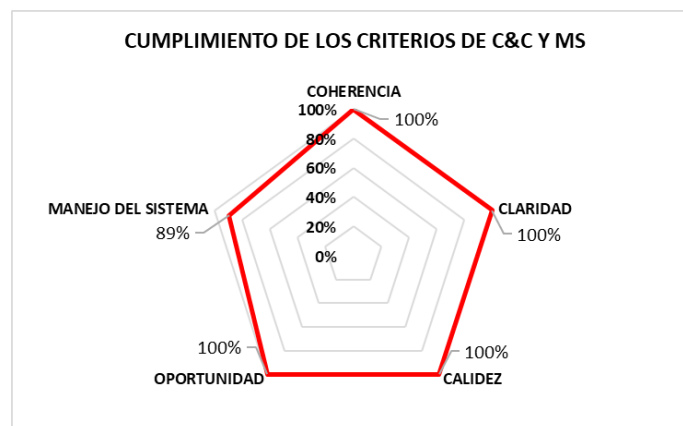
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **19** respuestas emitidas por la Veeduría Distrital.

Del total de respuestas analizadas, **2 (11%)** presentan observaciones, por lo tanto, 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 30 de junio de 2021 de la Veeduría Distrital es del **89%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **88%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **2** respuestas que presentan observaciones, **2 (11%)** fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

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

| POBLACIÓN | MUESTRA | COHERENCIA |          | CLARIDAD |          | CALIDEZ |          | OPORTUNIDAD |          | Total, Respuestas con Incumplimiento |
|-----------|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------------------------|
|           |         | Cumple     | Incumple | Cumple   | Incumple | Cumple  | Incumple | Cumple      | Incumple |                                      |
| 98        | 19      | 19         | 0        | 19       | 0        | 19      | 0        | 19          | 0        | 2                                    |
|           |         | 100%       | 0%       | 100%     | 0%       | 100%    | 0%       | 100%        | 0%       | 11%                                  |



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

| No Petición | Dependencia           | Coherencia | Claridad | Calidez | Oportunidad | Manejo del sistema   |
|-------------|-----------------------|------------|----------|---------|-------------|--|
| 1109322021  | 707 Profesional Siete | SI         | SI       | SI      | SI          | No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente |
| 1302782021  | 707 Profesional Siete | SI         | SI       | SI      | SI          | Se carga la respuesta incompleta                                       |

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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.**

- En relación con el requerimiento No. **1109322021**, es pertinente recordar que cuando 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 - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a la petición.
- La respuesta al requerimiento No. **1302782021** fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

**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 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio 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.

Para el periodo objeto de evaluación, la Veeduría Distrital no presentó peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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



Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO