

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

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 MAYO DE 2022

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Veeduría Distrital 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 31 de mayo 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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

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).

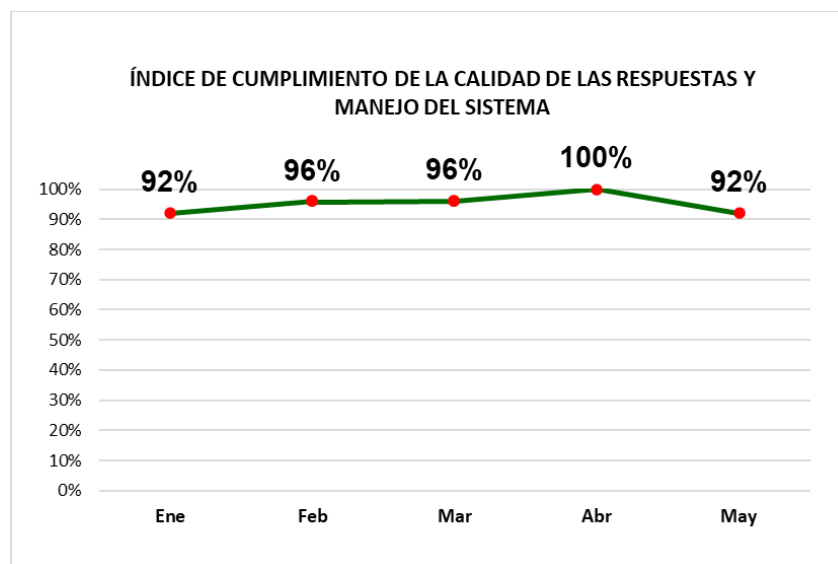
peticiones cerradas en el mes de mayo de 2022, por parte de la Veeduría Distrital, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	2 (8%)	92%	95%

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	24	1	23	2	24	1	23	2	24	1
	96%	4%	92%	8%	96%	4%	92%	8%	96%	4%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Veeduría Distrital a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

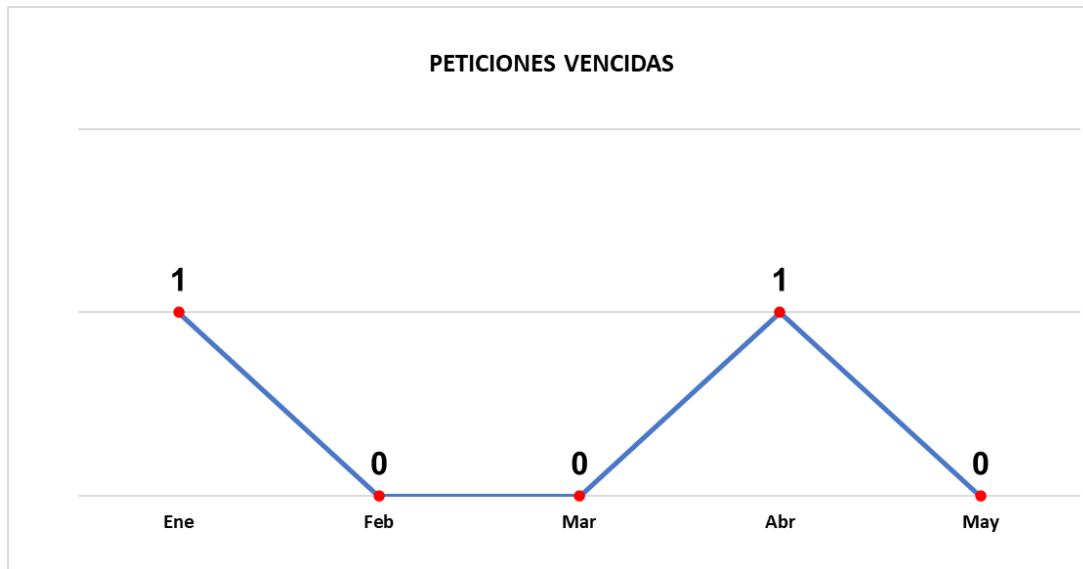
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1338602022	904 Usuario4 Seguimiento	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
1508812022	110 OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

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, la entidad a corte 31 de mayo de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a mayo), se observa recuperación de cumplimiento de solicitudes en los términos de ley en Bogotá Te Escucha.



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

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 mayo de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MAYO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de mayo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **92%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **CLARIDAD** y **OPORTUNIDAD** con **8%**, seguido de los criterios de **COHERENCIA**, **CLARIDEZ** y **MANEJO DEL SISTEMA**, con 4%.

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, recomendamos que al interior de la entidad se establezcan acciones que permitan dar cumplimiento al 100% de todos los criterios de calidad para la emisión de las respuestas, con el fin de continuar brindando un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHAPARA MAYO DE 2022

Dado que la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha² durante el mes de mayo de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas en el cumplimiento oportuno de las peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

² **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** "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."



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-18946** Anexos: **0**

Fecha: **22/06/2022 04:07:53 PM**

Copia:
Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 7a3a87eb-9ed3-4aa6-8f9b-a650feafc3ef

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

4233100-FT-012 Versión 05