

Rad No: 3-2022-7205
Fecha: 25/02/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	4221000
Dependencia Para	MARIA CLEMENCIA PEREZ URIBE DESPACHO SECRETARIA GENERAL
De Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO 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 ENERO DE 2022.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetada Doctora:

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 de la Secretaría General frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro 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 enero de 2022, la tercera corresponde al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por las áreas a las que se les realizó monitoreo en el 2021.

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

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.

Documento Electrónico: e9c917ea-11a7-41a6-8824-bc2ee614d971

Rad No: 3-2022-7205
Fecha: 25/02/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría General en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de enero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 31 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento en- ero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	2 (6%)	94%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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
31	31	0	31	0	31	0	31	0	29	2
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	94%	6%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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
94142022	Subdirección de Servicios Administrativos	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, lo cual debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
148772022	Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	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 cual 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:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital

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.

Documento Electrónico: e9c917ea-11a7-41a6-8824-bc2ee614d971

Rad No: **3-2022-7205**
 Fecha: 25/02/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último día del mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Secretaría General durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año de asignación	Días de vencimiento
1	0	2021: 1	1 día de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, si bien a 31 de enero no se reporta ninguna petición pendiente de cierre, se evidencia que la Dirección de Talento Humano, aunque respondió la petición **4042562021** dentro de los términos al ciudadano, no subió dicha respuesta al Sistema sino después de vencido el término, por esta razón en el reporte mensual emitido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas aparece con gestión extemporánea.

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 enero de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General durante el mes de enero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Secretaría General fue del **94%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **6%**.

Durante el mes de febrero de 2022, recibimos plan de mejoramiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, el cual detallaba acciones preventivas y de mejora frente a la gestión de peticiones y los responsables de su ejecución, los cuales han venido cumpliendo con su propósito, toda vez que como se evidencia en este reporte dicha dependencia no presenta observaciones a las respuestas emitidas.

De otra parte, una vez revisado el plan de mejoramiento remitido en el mes de enero por la Subdirección de Servicios Administrativos, en donde se definió hacer seguimiento durante el mes de febrero a las peticiones para monitorear el adecuado manejo de los PQRS y presentar resultados en el subcomité de autocontrol del mes de marzo, recomendamos la revisión del correcto uso del sistema conforme la observación referida.

Documento Electrónico: e9c917ea-11a7-41a6-8824-bc2ee614d971

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



Rad No: 3-2022-7205
Fecha: 25/02/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

Así las cosas, teniendo en cuenta que en el mes de enero mediante memorando interno No. 3-2022-3711 solicitamos a las demás dependencias la formulación de un plan de mejoramiento preventivo y la entidad sigue presentando un incumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, comedidamente nos permitimos reiterar la solicitud de formulación y envío del plan de mejoramiento con las acciones preventivas 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.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule 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.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA ENERO DE 2022

Para el mes de enero de 2022, la entidad presenta 1 petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha², de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que para el mes objeto de análisis se continua con un número bajo de peticiones vencidas sin respuesta, en ese sentido, reiteramos lo expuesto en la capacitación llevada a cabo el 22 de febrero de 2022, de tal manera que la entidad suba las respuestas al Sistema dentro de los términos de ley, de lo contrario el cargue será extemporáneo y el Sistema reportará la petición como vencida.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021

Revisados los memorandos con las acciones de mejora enviados por la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación como respuesta a las recomendaciones de los reportes de visitas de monitoreo realizados a los Centros de Encuentro en los meses de julio, agosto y septiembre, luego de llevar a cabo la validación de las acciones propuestas y las evidencias presentadas se encontró que falta el envío de los planes relati-

² Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibidem.

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.”

Documento Electrónico: e9c917ea-11a7-41a6-8824-bc2ee614d971

Rad No: 3-2022-7205
Fecha: 25/02/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

vos al Centro de Rafael Uribe, por lo tanto, de manera atenta solicitamos el envío de los planes de mejoramiento dentro del plan general que realice la Entidad.

Respecto al plan de mejoramiento presentado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía como respuesta a las recomendaciones realizadas en los reportes de visitas de monitoreo a la Red CADE del año 2021, realizada la validación de las mismas y de las evidencias presentadas, se encuentran ajustadas a las observaciones señaladas, sin embargo se encuentra pendiente el plan de mejora correspondiente al monitoreo realizado al SuperCADE Manitas el pasado 3 de diciembre de 2021, por lo tanto, de manera atenta solicitamos el envío de los planes de mejoramiento dentro del plan general que realice la Entidad.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requieran las dependencias 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.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
MARCELA MANRIQUE CASTRO-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA-OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN
HEIDY YOBANNA MORENO MORENO-OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Documento Electrónico: e9c917ea-11a7-41a6-8824-bc2ee614d971

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

