

Rad No: 3-2022-10062
Fecha: 25/03/2022
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 EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 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 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 febrero 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.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Documento Electrónico: 9f8207fc-0a32-43fd-b917-0f0ae3f8b1a7

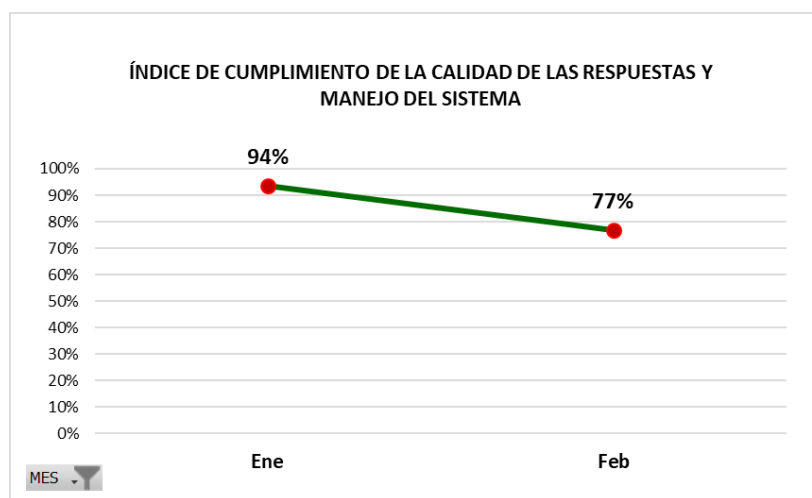
Rad No: **3-2022-10062**
 Fecha: 25/03/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

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 febrero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **30** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento enero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
30	7 (23%)	77%	85%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



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
30	30	0	30	0	30	0	23	7	25	5
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	77%	23%	83%	17%

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 Secretaría General a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente 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.

Documento Electrónico: 9f8207fc-0a32-43fd-b917-0f0ae3f8b1a7

Rad No: 3-2022-10062
Fecha: 25/03/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
56132022	Oficina de Alta Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las peticiones ingresaron a la entidad mediante correo electrónico cuya fecha de recibido fija el inicio de términos para la entidad y las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
72982022							Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La Dependencia debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
93652022							
129012022							
129072022							
261972022	Oficina de Alta Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos no cumplen 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.
267372022		SI	SI	SI	NO	SI	

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 febrero de 2022.

De acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se evidencia 1 petición vencida:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento
1	0	2022: 1	1 día de vencimiento

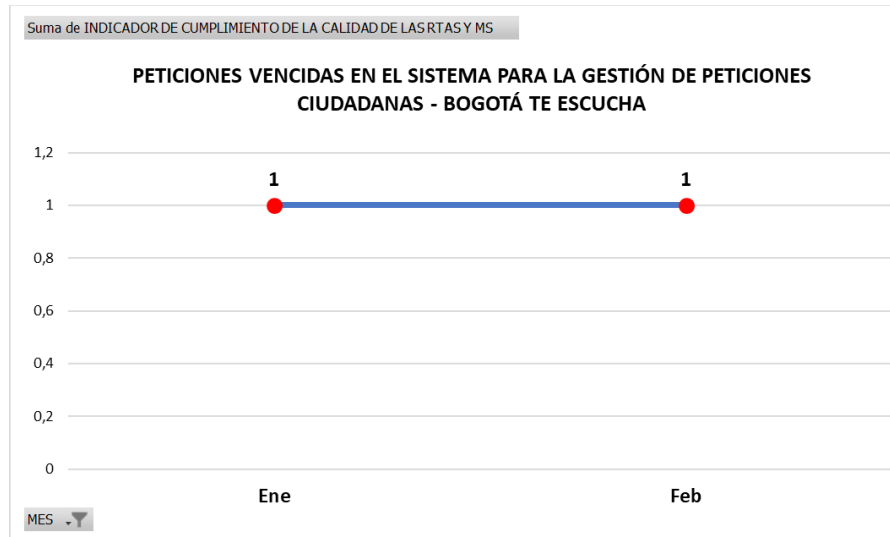
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Sobre esta petición precisamos que la **Dirección de Talento Humano**, respondió la petición **303822022** dentro de los términos legales al ciudadano, sin embargo, subió dicha respuesta al Sistema después de vencido el término.

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 primer bimestre del año (enero y febrero), se evidencia una tendencia constante de peticiones vencidas.

Documento Electrónico: 9f8207fc-0a32-43fd-b917-0f0ae3f8b1a7

Rad No: 3-2022-10062
Fecha: 25/03/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

No obstante, el anterior reporte la Dirección Distrital de Calidad del Servicio basándose en la evaluación de calidad realizada a la muestra evaluada, evidenció 5 peticiones de la **Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación** que no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que fueron contestadas fuera de los términos legales.

Lo anterior, obedece a que dichas peticiones se recibieron en la Entidad mediante correo electrónico, siendo la fecha de estos el inicio de los términos legales para dar respuesta, por esta razón las peticiones fueron contestadas fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Artículo 15: Presentación y radicación de peticiones, Parágrafo 1o. **“En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.”** Subraya y negrilla fuera del texto.

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 febrero de 2022:

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”.*

Documento Electrónico: 9f8207fc-0a32-43fd-b917-0f0ae3f8b1a7

Rad No: 3-2022-10062
Fecha: 25/03/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General durante el mes de febrero 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 **77%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **23%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **17%**.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la **Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación** sigue presentando observaciones en el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y que al igual que la **Dirección de Talento Humano** presentan peticiones vencidas para el mes de febrero de 2022, y dado que a la fecha no hemos recibido el plan de mejoramiento de estas Dependencias, comedidamente nos permitimos reiterar la solicitud de formulación y envío de los mismos, incluyendo las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y el cierre de las peticiones vencidas, los cuales deberán 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.

Una vez recibamos los planes de mejoramiento de la **Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación** y la **Dirección de Talento Humano**, realizaremos seguimiento al cumplimiento de los mismos. Por lo anterior les solicitamos allegarlos a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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

Revisada las acciones de mejora enviadas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, como respuesta a las recomendaciones realizadas en los reportes de visitas de monitoreo de la vigencia 2021, consideramos que se encuentran ajustadas a las observaciones señaladas, e informamos que realizaremos seguimiento a las mismas mediante los monitoreos programados para la vigencia 2022.

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.

Documento Electrónico: 9f8207fc-0a32-43fd-b917-0f0ae3f8b1a7

Rad No: 3-2022-10062
Fecha: 25/03/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:

ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA-OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Documento Electrónico: 9f8207fc-0a32-43fd-b917-0f0ae3f8b1a7

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

