

Rad No: 3-2022-21050
Fecha: 22/07/2022
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 JUNIO 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 junio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad.

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 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 junio de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:

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).

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.

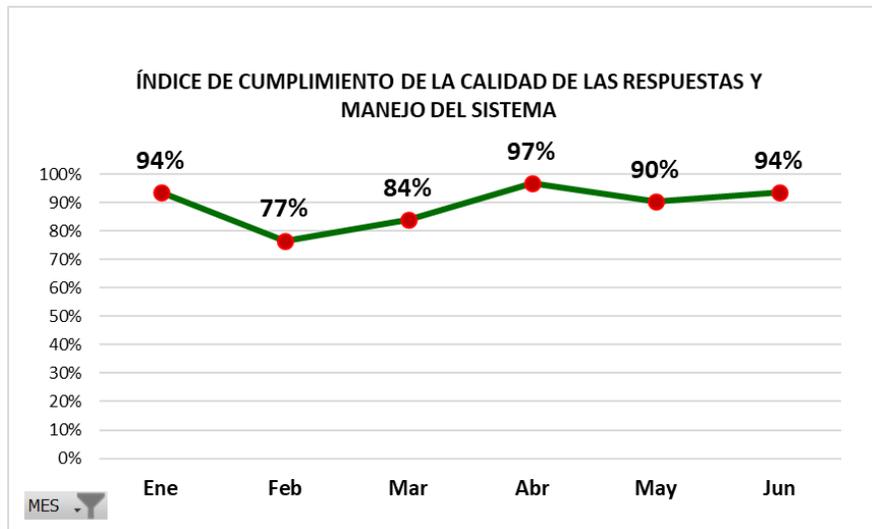
Documento Electrónico: fdda9d42-11c8-42da-a12b-b9794e35b1e2

Rad No: **3-2022-21050**
 Fecha: 22/07/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	2 (6%)	94%	89%

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:

establecer

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	29	2	29	2	29	2	29	2	29	2
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	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 Secretaría General a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

Documento Electrónico: fdda9d42-11c8-42da-a12b-b9794e35b1e2

Rad No: 3-2022-21050
Fecha: 22/07/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2374392022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia incompleta respecto de la notificada por la ciudadana, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario Es una petición presentada por medio de buzón que no tienen correo electrónico y por lo tanto la única vía de notificación es escrita.
2409952022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la Dependencia 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.

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 junio de 2022.

De acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se evidencian 3 peticiones vencidas:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento
3	0	2022	Entre 1 y 52 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, las peticiones vencidas se encuentran en las siguientes dependencias:

SECRETARÍA GENERAL		100%
4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2	66,67%
3120 Subdirección de Imprenta Distrital	1	33,33%

Documento Electrónico: fdda9d42-11c8-42da-a12b-b9794e35b1e2

Rad No: 3-2022-21050
 Fecha: 22/07/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

A continuación, se relaciona lo descrito:

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

Número Petición	Tipo petición	Fecha vencimiento	Tipo de pendiente	Días vencimiento
2149182022	Derecho de Petición de Interés Particular	24/06/2022	Gestión extemporánea	3
2180592022	Reclamo	29/06/2022	Gestión extemporánea	1

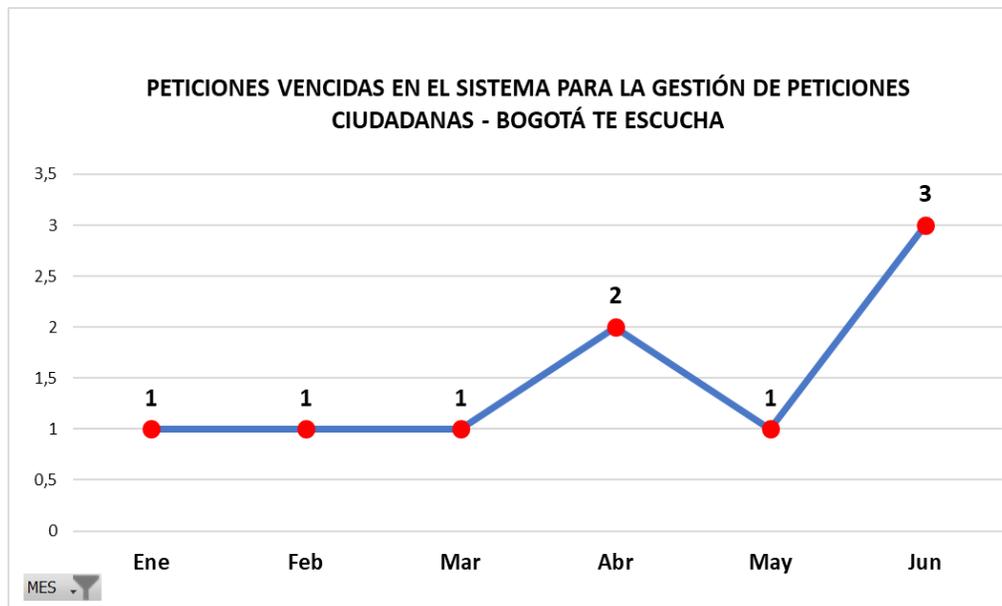
Es pertinente aclarar que, para la fecha de elaboración del presente informe estas peticiones se encuentran cerradas, ambas peticiones fueron finalizadas en el Sistema el 30 de junio.

Subdirección de Imprenta Distrital:

Número Petición	Tipo petición	Fecha vencimiento	Tipo de pendiente	Días vencimiento
576292022	Derecho de Petición de Interés Particular	31/03/2022	Gestión extemporánea	52

La petición antes relacionada fue cerrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el 16 de junio de 2022.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha registrado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, presenta un incremento del 200% de peticiones vencidas respecto al mes anterior.



Documento Electrónico: fdda9d42-11c8-42da-a12b-b9794e35b1e2

Rad No: 3-2022-21050
Fecha: 22/07/2022
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 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:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General durante el mes de junio 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%** presentando en todos los criterios evaluados un incumplimiento del **6%**.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía** y la **Oficina Consejería de Comunicaciones** presentan observaciones en el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y que la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía** adicionalmente presento peticiones vencidas durante el mes de junio de 2022, comedidamente les solicitamos a estas Dependencias la formulación y envío de un plan de mejoramiento, el cual debe incluir 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 solicitados, realizaremos seguimiento al cumplimiento del 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.

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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

C.c.e.:

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”.

Documento Electrónico: fdda9d42-11c8-42da-a12b-b9794e35b1e2

Rad No: **3-2022-21050**
Fecha: 22/07/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

GLENDIA MARTINEZ OSORIO-OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA
CIUDADANIA
MARCELA IRENE DE JESUS GONZALEZ BONILLA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Documento Electrónico: fdda9d42-11c8-42da-a12b-b9794e35b1e2

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

