

Rad No: 3-2022-12926
Fecha: 28/04/2022
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 MARZO 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 marzo de 2022, la tercera corresponde al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la Secretaría General.

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

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: 6395f8e4-3ce5-4a86-83c1-f67499885761

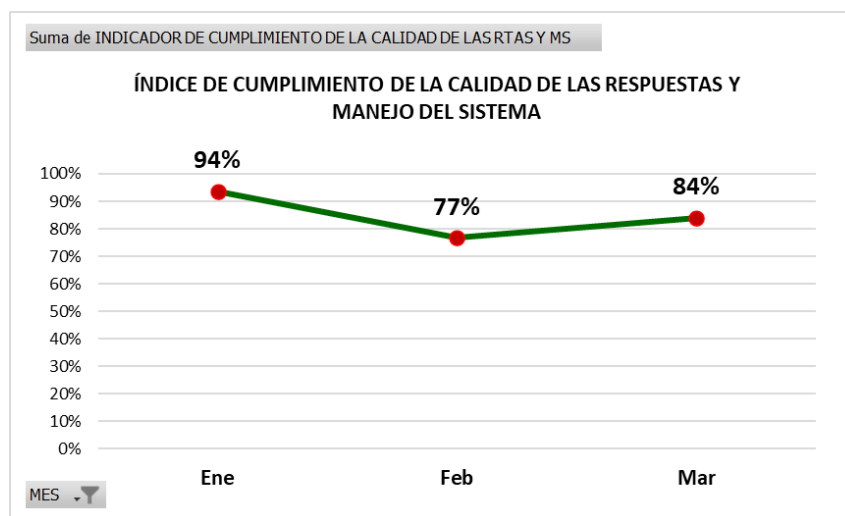
Rad No: **3-2022-12926**
 Fecha: 28/04/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

Secretaría General en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo 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 marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	5 (16%)	84%	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
31	30	1	27	4	30	1	29	2	29	2
	97%	3%	87%	13%	97%	3%	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.

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: 6395f8e4-3ce5-4a86-83c1-f67499885761

Rad No: 3-2022-12926
Fecha: 28/04/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1042692022	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	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 diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.
1167362022	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	NO	SI	SI	SI	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional competente. (Comisión Nacional del Servicio Civil)
1199882022							
461632022	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	NO	SI	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
695382022	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede responder la ampliación solicitada y no recibe respuesta 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:

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 marzo 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 día 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 la siguiente dependencia:

SECRETARÍA GENERAL		100%
4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1	100%

A continuación, se relaciona lo descrito:

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Petición con gestión extemporánea):

Documento Electrónico: 6395f8e4-3ce5-4a86-83c1-f67499885761

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

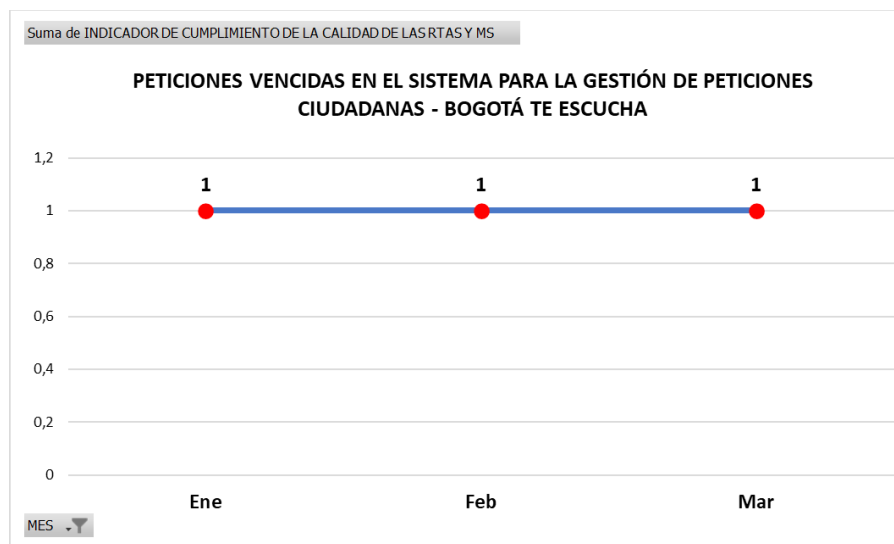


Rad No: 3-2022-12926
Fecha: 28/04/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos: N/A

Número Petición	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Fecha de Respuesta	Días de Vencimiento
142692022	WENDY NATALI HUERTAS QUINTERO	SUGERENCIA	Solucionado - Por respuesta definitiva	18/01/2022	01/03/2022	1

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 trimestre del año (enero - marzo), se evidencia una tendencia constante de peticiones vencidas.



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 correspondiente al mes de marzo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General durante el mes de marzo 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 **84%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **CLARIDAD** con un **13%** y **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** cada uno con un **6%**.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito** presenta observaciones en el cumplimiento de los criterios de calidad

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: 6395f8e4-3ce5-4a86-83c1-f67499885761

Rad No: 3-2022-12926
Fecha: 28/04/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

de las respuestas y que la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía** presenta una petición vencida para el mes de marzo de 2022, comedidamente les solicitamos 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 de la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito** y de la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, 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.

De otra parte, recibimos de la **Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación**, el memorando 3-2022-11047 del 5 de abril de 2022, en el cual nos socializan el plan de mejoramiento remitido a la Oficina de Control Interno respecto a “**1. Respuesta Extemporánea de PQRS y 2. PQRS Registradas y traslados**”, y adicionalmente, como adjuntos recibimos cinco archivos en PDF y en Power Point, con el nombre de Plan de Mejoramiento, en el cual la actividad definida es:

- Establecer un control diario para los requerimientos con el fin de identificar y priorizar el traslado, lo anterior, teniendo en cuenta el tiempo establecido por la ley y el curso del procedimiento de asignación a la dependencia. Control diario para los requerimientos.

Sin embargo, en los archivos enviados no encontramos el diseño de ninguna acción dirigida a mejorar el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas, criterios en los que mensualmente han presentado observaciones, por lo tanto, solicitamos la estructuración de un plan de mejoramiento al respecto, y el envío del mismo en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Igualmente, recibimos de la Dirección de Talento Humano el memorando 3-2022-10316 con el plan de mejoramiento de la dependencia, en el cual nos informan las acciones de mejora que se han propuesto implementar, consistentes en:

- Oportunidad: Socializar al equipo de trabajo que conforma la dependencia, a través de correo electrónico, para que se tengan en cuenta el vencimiento de los términos y así garantizar que las respuestas se expidan de conformidad a los plazos establecidos en la normatividad vigente, reporte con la siguiente estructura:

Documento Electrónico: 6395f8e4-3ce5-4a86-83c1-f67499885761

Rad No: 3-2022-12926
Fecha: 28/04/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

- Número de petición
- Canal de recepción
- Fecha inicio Términos.
- Fecha de asignación.
- Fecha Vencimiento.
- Responsable.
- Estado.
- Nota por la cual se hace recordatorio a los términos establecidos para realizar el Traslado por competencia

Realizar sensibilización a los/as integrantes del equipo de trabajo, a través de los subcomités de autocontrol, en temas relacionados con los términos establecidos en la normatividad.

- Manejo del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones ciudadanas – Bogotá te Escucha: En el desarrollo del Subcomité de Autocontrol de la Dirección de Talento Humano, realizado el 11 de marzo, se sensibilizó a los/as integrantes del equipo de trabajo para que informe a las funcionarias delegadas en la administración del canal Bogotá Te Escucha de la dependencia, la fecha en la cual remiten la respuesta al peticionario y poder realizar el cargue oportunamente y dar cumplimiento al lineamiento frente al cierre de las peticiones, acción que se continuara en los siguientes Subcomités de Autocontrol.

Dado que en la evaluación realizada en este mes la Dirección de Talento Humano no presentó observaciones frente al cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas ni peticiones vencidas, recomendamos continuar con la aplicación del plan de mejoramiento, dado los buenos resultados alcanzados.

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.:

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
ENNIS ESTHER JARAMILLO MORATO-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
LUIS ARGEMIRO MALAMBO MARTINEZ-SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO
CARLOS VLADIMIR RODRIGUEZ VALENCIA-OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN

Documento Electrónico: 6395f8e4-3ce5-4a86-83c1-f67499885761

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



Rad No: **3-2022-12926**
Fecha: 28/04/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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

Documento Electrónico: 6395f8e4-3ce5-4a86-83c1-f67499885761

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

