Rad No: **3-2022-15662**
Fecha: 27/05/2022
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos: N/A

MEMORANDO

Código	**4221000**
Dependencia	
Para	**MARIA CLEMENCIA PEREZ URIBE** **DESPACHO SECRETARIA GENERAL**
De	**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**
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 ABRIL 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 abril 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 sistema[1], el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la

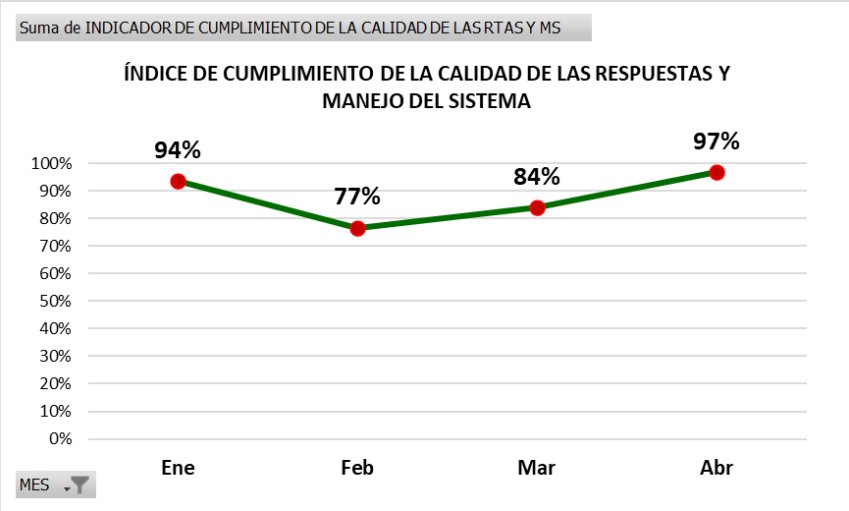
[1] **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso 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).

Secretaría General en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril 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	1 (3%)	97%	**88%**

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	31	0	30	1	31	0	31	0	31	0
	100%	**0%**	**97%**	**3%**	**100%**	**0%**	**100%**	**0%**	**100%**	**0%**

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1258332022	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional competente (CNSC).

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 abril de 2022.

De acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se evidencian 2 peticiones vencidas:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento
2	0	2022	Entre 2 y 19 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%
3120 Subdirección de Imprenta Distrital	1	50,00%
5100 Dirección de Contratación	1	50,00%

A continuación, se relaciona lo descrito:

Subdirección de Imprenta Distrital (Petición vencida):

Número Petición	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Días de Vencimiento
576292022	Mónica Andrea Vargas Noy	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	En trámite - Por asignación	17/02/2022	**19**

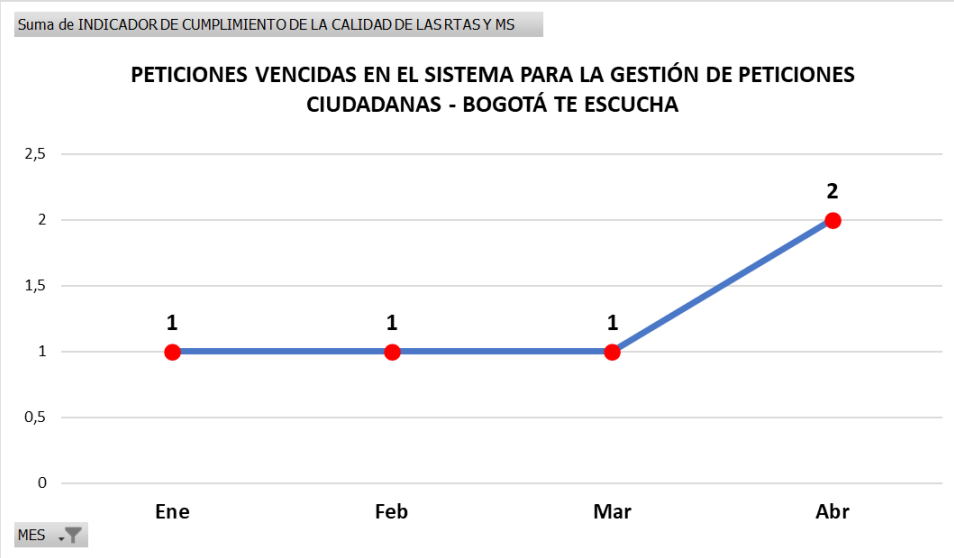
Dirección de Contratación (Petición con gestión extemporánea):

Número Petición	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Fecha de Respuesta	Días de Vencimiento
656022022	Andres Josué Torres González	DERECHO DE PETICIÓN DE	Solucionado - Por respuesta	23/02/2022	08/04/2022	**2**

Documento Electrónico: 2f74f234-bdc1-4b77-9230-6dfa9b42bb77

Número Petición	Funcionario	Tipo petición	Estado	Fecha Inicial	Fecha de Respuesta	Días de Vencimiento
		INTERÉS GENERAL	definitiva			

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 100% de peticiones vencidas respecto del primer trimestre del año.



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 abril de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General durante el mes de abril 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 **97%** presentando como único criterio con incumplimiento el de **CLARIDAD** con un **3%.**

Respecto a lo anterior, la **Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación,** nos envió el memorando 3-2022-13155 del 02 de mayo de 2022, en el cual nos informan las acciones que van a implementar, consistentes en:

[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"*.

- Control diario dirigido a identificar en la estructura de la respuesta buen uso del lenguaje incluyente, trato digno, amable, respetuoso y oportuno apoyándose en la "Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas", producto de estas revisiones se retroalimentará al abogado de las inconsistencias presentadas por medio de un correo con el propósito de que el mismo realice las acciones de mejora pertinentes, y de igual forma sea registrado en los comentarios del SIGA.
- De manera continua se realizará retroalimentación a los abogados colaboradores.

También recibimos de la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documenta**l el memorando 3-2022-14316 del 12 de mayo, en el cual nos informan la acción de mejora que han definido frente a la observación que la respuesta a la petición No. 695382022 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, ante lo cual la Subdirección plantea como acción correctiva: *realizar ajuste en la redacción de la respuesta, para en adelante precisar que corresponde a una respuesta definitiva*, respetuosamente les manifestamos no estar de acuerdo con la acción planteada, puesto que si lo que procede es solicitar al ciudadano una ampliación de información, necesaria para dar una respuesta definitiva, en el Sistema utilicen esta opción es decir "Solicitud de Ampliación" de tal forma que el peticionario pueda completar la información y no utilizar la opción "Respuesta Definitiva" puesto que una solicitud de información adicional no puede ser considerada como una respuesta de fondo.

Teniendo en cuenta lo anterior, de manera atenta solicitamos a la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental replantear el plan de mejoramiento propuesto, una vez lo recibamos realizaremos seguimiento al cumplimiento del mismo. 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.

Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Teniendo en cuenta que en el mes de abril, la **Subdirección de Imprenta Distrital** presentó una petición vencida y que la **Dirección de Contratación** presentó una petición gestionada extemporáneamente, 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 Imprenta Distrital** y de la **Dirección de Contratación**, 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.

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,

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:

MARIO ALBERTO CHACÓN CASTRO-DIRECCION DE CONTRATACION
LUIS ARGEMIRO MALAMBO MARTINEZ-SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO
MARCELA IRENE DE JESUS GONZALEZ BONILLA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL
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: 2f74f234-bdc1-4b77-9230-6dfa9b42bb77