

Rad No: 3-2022-18127
 Fecha: 23/06/2022
 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 MAYO 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 cinco 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 mayo de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad, la cuarta el seguimiento al plan de mejoramiento derivado de las visitas de monitoreo realizadas al Centro de Encuentro de Chapinero y al SuperCADE Manitas y la quinta al Seguimiento al Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Ciudadana 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 cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría General

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: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

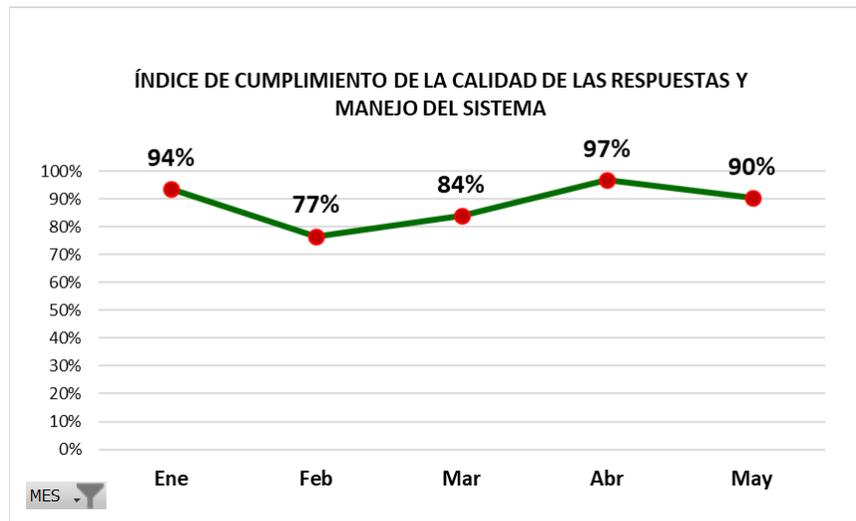
Rad No: 3-2022-18127
Fecha: 23/06/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo 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 mayo | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|---|
| 31 | 3 (10%) | 90% | 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 | 31 | 0 | 31 | 0 | 28 | 3 | 31 | 0 |
| | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 90% | 10% | 100% | 0% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

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



Rad No: **3-2022-18127**
 Fecha: 23/06/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

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.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|---|----|----|----|----|----|---|
| 1824122022 | 1120 Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación | SI | SI | SI | NO | SI | El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que informan al peticionario el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, dado que, por tratarse de una petición escrita, en el sistema no está el correo del peticionario, por lo tanto, al momento de realizarse el traslado no le llega comunicación al peticionario, sino que este traslado se le informa con la respuesta definitiva. |
| 1502872022 | 1120 Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación | SI | SI | SI | NO | SI | No cumple con el criterio de oportunidad, puesto que informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, dado que en el Sistema no está el correo del peticionario por lo tanto es informado con la respuesta definitiva. |
| 1758692022 | 1120 Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación | SI | SI | SI | NO | SI | El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia (SENA) fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. |

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 mayo de 2022.

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

| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Año de Asignación | Días de Vencimiento |
|------------------------|---|-------------------|------------------------|
| 1 | 0 | 2022 | 41 días de vencimiento |

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

Para el periodo objeto del análisis, la petición vencida se encuentra en la **Subdirección de Imprenta Distrital**:

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

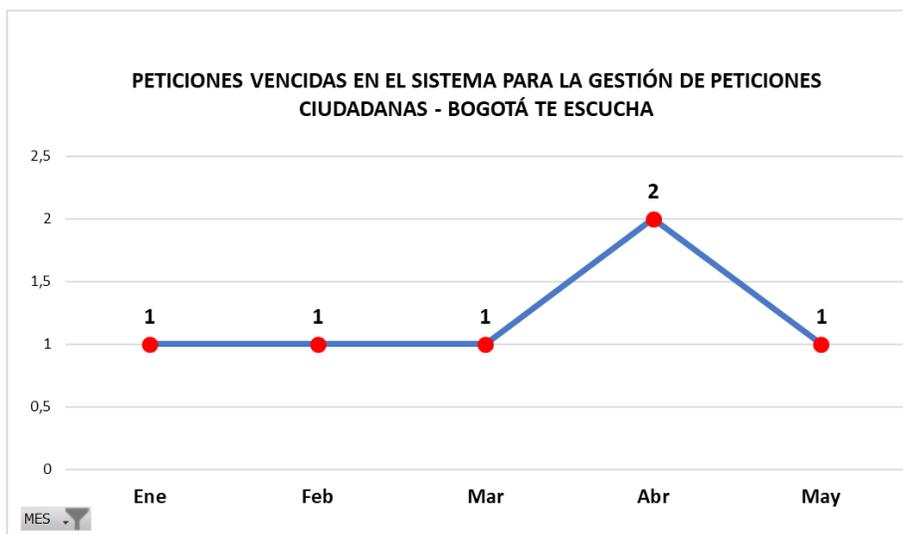
Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



Rad No: 3-2022-18127
Fecha: 23/06/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

| 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 | 41 |

Es pertinente aclarar que, para la fecha de elaboración del presente informe, la petición antes relacionada fue cerrada en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el 06 de junio de 2022.



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 mayo 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 **90%** presentando como único criterio con incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **10%**.

Respecto a la observación realizada en la evaluación de calidad a la respuesta emitida por la Subdirección de Gestión de Patrimonio Documental del Distrito a la petición No. 695382022 en relación a que no cumplía con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que

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: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

Rad No: 3-2022-18127
Fecha: 23/06/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

solicitaban ampliación de información, pero no utilizaban este evento del Sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no pudo responder la ampliación solicitada y no recibió respuesta de fondo a su petición, la Subdirección mediante memorando 3-2022-14316 del 12 de mayo remitió plan de mejora, en el cual planteaba como acción correctiva: *realizar ajuste en la redacción de la respuesta, para en adelante precisar que corresponde a una respuesta definitiva*, al cual dimos respuesta mediante el memorando 3-2022-15662 del 27 de mayo, manifestándoles 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 deben utilizar esa opción, de tal forma que el peticionario pueda completar la información y no utilizar la opción de “Respuesta Definitiva” puesto que una solicitud de información adicional no puede ser considerada como una respuesta de fondo.

En consecuencia, recibimos de la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental el memorando 3-2022-171708 del 13 de junio, con un nuevo plan de mejora, en el cual incluyen como acción preventiva: *la implementación de archivo plano para seguimiento de peticiones recibidas a través de Bogotá te escucha*, y como acción de mejora: *el manejo de archivo plano con el registro de peticiones recibidas a través de Bogotá te escucha, en donde se identifiquen y se realice el seguimiento de las solicitudes que requieran ampliación de información* y adicionalmente, solicitan reevaluar el plan de mejoramiento propuesto inicialmente mediante radicado 3-2022-14316 del 12/05/2022, por considerar que la ampliación de información puede generar reprocesos.

Ante lo cual, es válido precisar que la Ley 1437 de 2011 en su artículo 17, modificado por el artículo primero de la ley 1755 de 2015 establece.” **Peticiones incompletas y desistimiento táctico.** *En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición...*”

En cumplimiento de la norma expuesta, si la respuesta que procede emitir es una solicitud de ampliación de información, esto no puede ser considerado un reproceso, porque solo a partir de esta solicitud y de que el peticionario complete la información es que la Entidad puede emitir una respuesta de fondo, de ahí la importancia de hacer un buen manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el cual debe estar toda la trazabilidad de la petición y por lo tanto se debe utilizar la opción correcta que es la de “Solicitud de Ampliación”, evento que activa la ruta para que el peticionario complete la información y prorroga los términos de acuerdo a la ley para que la Entidad emita respuesta de fondo.

En este orden de ideas, en caso que la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental tenga alguna inquietud en relación con el trámite y gestión de las solicitudes de ampliación, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se encuentra en total disponibilidad de realizar una mesa de trabajo en relación con el presente asunto.

4. Seguimiento al Plan de Mejoramiento al Monitoreo Realizado al Centro de Encuentro de Chapinero y al SuperCADE Manitas

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

Rad No: 3-2022-18127
Fecha: 23/06/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

La Dirección de Reparación integral y la Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación mediante los memorandos 3-2022-15659 y 3-2022-16603, remitieron plan de mejoramiento al monitoreo realizado al Centro de Encuentro de Chapinero, así:

| HALLAZGO | DESCRIPCIÓN ACCIÓN |
|--|--|
| El punto no tiene exhibido el horario de atención de conformidad con el deber consagrado en el artículo 8 numeral 6 de la ley 1437 de 2011. | De conformidad a las observaciones registradas en la visita de monitoreo, se informa que el día martes 31/05/2022 se instala en la puerta principal del Centro de Encuentro Chapinero, el aviso con los horarios de atención del mismo. De esta manera se da cumplimiento al requerimiento |
| Si bien el punto tenía dispuesto un tablero con los horarios de las entidades presentes, este se encontraba desactualizado. | De conformidad a las observaciones registradas en la visita de monitoreo, se informa que el Centro de Encuentro tiene publicado en lugar visible los horarios de atención de las entidades o áreas de atención y este tablero se actualiza semanalmente de acuerdo a los horarios de atención y novedades que nos informen las entidades que hacen presencia (última actualización lunes 31/05/2022). De esta manera se da cumplimiento al requerimiento. |
| No se evidenció señalización de los módulos de atención, lo cual infringe el numeral 2.1.1. del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital "Accesibilidad en espacios físicos Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad, la información de la señalización mediante texto debe complementarse con símbolos gráficos, relieve y braille. | De conformidad a las observaciones registradas en la visita de monitoreo, se informa que al interior del Centro de Encuentro existe señalización, que permite la correcta ubicación u orientación de los ciudadanos. Para el día 31/05/2022 se recibe la instalación de la señalética de los puntos de tránsito dentro del CE por parte de los ciudadanos, evidenciando el reconocimiento de los módulos de atención, servicios de higiene y sanitarios y medidas de seguridad. De esta manera se da cumplimiento al requerimiento. |
| Se evidencia un tablero del sistema de turnos fuera de servicio | Desde el equipo territorial se han venido adelantando las gestiones de consulta a la Oficina TIC, frente al funcionamiento del SAT en los seis (6) Centros de Encuentro y el Punto de atención Terminal; a continuación, se detallan las acciones realizadas: 1 Vie 20/08/2021 14:11 se solicita mediante correo electrónico al encargado de tramitar los requerimientos ante la OTIC el Ing. Luis David Mayorga Mancera ldmayorga@alcaldiabogota.gov.co Iphone (310)2403036; generar un informe detallado sobre el estado del Sistema de Asignación de Turnos SAT en los seis (6) Centros de Encuentro y el Punto de atención Terminal, identificando las dificultades funcionales y técnicas así cómo, la propuesta de solución para cada uno de los casos. 2 Vie 20/08/2021 16:37 el Ing. Luis David Mayorga Mancera, emite respuesta a la solicitud: "Me permito informar que todos los casos referentes a inconvenientes presentados en el SAT se han venido solucionando por parte de la OFICINA TIC quien es la encargada de la administración de la plataforma tecnológica del SAT. Se solicitó a la Oficina TIC la información del estado de la misma a través del caso 225108 abierto en la herramienta GLPI. Si requiere algún tipo de información funcional del SAT debe ser consultada directamente en cada uno de los Centros de Encuentro. |

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

Rad No: 3-2022-18127
Fecha: 23/06/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

| HALLAZGO | DESCRIPCIÓN ACCIÓN |
|----------|--|
| | <p>Con respecto a las dificultades de tipo técnico (no funcional) se detectó que los PCs de escritorio donde se encuentran instalados los servidores SAT no son los adecuados para prestar este servicio y deben ser migrados a maquinas tipo servidor que cuenten con las especificaciones adecuadas para este trabajo. Lo anterior, tiene un costo de inversión alto para la Secretaría General por lo que es importante que la OACVPR asigne un presupuesto de alrededor de \$200.000. 000.oo para el próximo año.”</p> <p>3. Lunes, 23 de agosto de 2021 23:14 la oficina OTIC genera respuesta del caso GLPI 225108 al Ing. Luis David Mayorga Mancera: “Con respecto al estado del Sistema de Asignación de Turnos SAT en los seis (6) Centros de Encuentro le informo que actualmente se encuentran trabajando en un estado crítico en la parte de infraestructura, debido a que estos están trabajando sobre un equipo de cómputo con un disco duro de 500 gigas con una capacidad de memoria de 4 Gb, lo cual da la capacidad mínima para que el aplicativo SAT funcione ya que esto aplica para los seis (6) Centros de Encuentro que son Rafael Uribe Uribe, Chapinero, Patio Bonito, Bosa, Ciudad Bolívar y Suba, semanalmente a todos estos servidores se les realiza un seguimiento previo del estado actual de la maquina a lo que se refiere en espacios en disco y capacidad de almacenamiento. La propuesta de solución para estos casos es realizar la respectiva mejora de los servidores locales para la capacidad de almacenamiento, velocidad en memoria y copias de las bases de datos ya que el espacio obtenido es muy mínimo del repositorio de información.”</p> <p>4. Mar 24/08/2021 9:06 el Ing. Luis David Mayorga Mancera remite la respuesta del caso GLPI 225108 al equipo territorial, y de requerir una reunión a través de la herramienta TEAMS para validar la información se puede programar.</p> <p>5. 17/08/2021 en reunión periódica de coordinaciones sectoriales, se aborda el tema del SAT y se comentan las gestiones adelantadas en el tema. Soporte: Evidencia de reunión.</p> <p>6. 08/09/2021 en reunión periódica de coordinaciones sectoriales, las coordinaciones solicitan revisión de equipos de cómputo ya que los que existen actualmente en CE no cumplen con sistemas operativos ágiles. Esto retrasa atenciones a la ciudadanía. Además, se ha hecho el reporte de que los equipos están en muy mal estado, pantallas rotas, mouse inservible, CPU obsoletas. Frente al tema y como una solución teniendo en cuenta que no se cuentan con recursos presupuestales para la compra de equipos nuevos, se realiza control de componentes el 24 de septiembre GLPI 230062, 230800.</p> <p>Así mismo desde el equipo de Nivel Central, se hacen algunas recomendaciones a tener en cuenta para Centros de Encuentro: En cuanto al SAT, informan que el sistema va a estar intermitente en algunos CE. Se está revisando de qué manera se puede optimizar el uso del SAT en todos los Centros de encuentro. Sin embargo, se solicita que se siga llevando el registro de atenciones por entidad de manera manual, como se ha llevado hasta ahora.</p> <p>En este momento, se está revisando de qué manera se puede optimizar el uso del SAT en todos los Centros de encuentro (Plan Anual de Adquisiciones). Sin embargo, y mientras se logra superar las dificultades identificadas, la información de atenciones es generada a través del “formato Excel reporte diario entidades centros de encuentro”, en donde los orientadores</p> |

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

Rad No: 3-2022-18127
Fecha: 23/06/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

| HALLAZGO | DESCRIPCIÓN ACCIÓN |
|--|---|
| | alimentan las atenciones de forma consolidada. Así mismo, la fuente primaria de información que permite alimentar la consolidación de estos datos es el formato Excel one drive "asignación de turnos entidades Centros de Encuentro", el cual contiene los siguientes criterios: Fecha, Turno, Nombres, Tipo de Documento, Numero, Estado, Observaciones, Teléfono Contacto y Pertenencia Étnica. |
| Se evidencia un extintor con carga vencida, por lo tanto, incumple el Artículo 220 de la Resolución 2400 de 1979 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social | Desde la coordinación del Centro de Encuentro y con apoyo del personal administrativo, se aclara a través de correo electrónico los motivos por los cuales el extintor vencido reposa en las instalaciones del CE Chapinero. Inicialmente se deja trazabilidad de correo el día 13/05/2022 donde se aclara que el extintor no hace parte del inventario asignado al CE, sino que hacía parte del inventario que correspondía al grupo Auto 092, el cual tenía algunas de sus pertenencias archivadas y guardadas en las instalaciones del CE. Así mismo, desde ese entonces, se ha solicitado a la Subdirección de Servicios Administrativos su apoyo para retirar o recargar el extintor. Para el día 03/06/2022 se realiza el cambio de extintor y desde el área encargada, nos entregan un extintor recargado y vigente. El mismo encargado asume el traslado del extintor vencido, y se confirma el retiro del mismo del CE. |
| La guía de trámites y servicios se encuentra desactualizada, toda vez que no se encuentran incluidos los trámites y servicios que se prestan en el Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas de Conflicto Armado de Chapinero. Lo anterior, incumple con lo establecido en el artículo 5° de la ley 2052 de 2020 | El día Miércoles 06/04/2022 12:43 se solicita al enlace de la GTyS la respectiva actualización y la misma es publicada en la plataforma de la GTyS el día Lun 18/04/2022 11:25. (ver evidencia carpeta 42) El día 06/06/2022 Se envía correo a Nivel Central, en el que se actualiza el nombre de las entidades y el horario de atención de las entidades que asisten al CE Chapinero |

De otra parte, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante memorando 3-2022-1520, remitió plan de mejoramiento al monitoreo realizado al SuperCADE Manitas, así:

| HALLAZGO | DESCRIPCIÓN ACCIÓN |
|--|---|
| ORIENTACIÓN En el momento de la visita no se evidenció persona anfitriona de acuerdo con el ciclo de servicio presencial del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital | Teniendo en cuenta que el SuperCADE tiene 4 niveles, en ocasiones se da acompañamiento personalizado a la ciudadanía que lo requiera, como adultos mayores o personas en condición de discapacidad, por lo que se puede mal interpretar una ausencia en los diferentes ciclos del servicio pero en realidad se está prestando acompañamiento a la población en mención, es importante mencionar que a la hora en que se registró la visita (1:30 p.m.) la mitad de los funcionarios pertenecientes a la dirección se encontraban en hora de almuerzo Se adjunta programación donde se evidencia el cumplimiento al ciclo de servicio presencial y evidencia de reunión. |
| OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO En el momento de la visita no se evidencia personal haciendo filtro en fila de acuerdo con el ciclo de servicio presencial del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. | La fila en espera que evidenció el funcionario correspondía a la ciudadanía para atención de Acueducto, entidad que tiene horario de almuerzo de 1pm a 2pm; teniendo en cuenta lo anterior esta fila ya había sido filtrada entregando preturnos en orden de llegada hasta completar los 45 turnos autorizados por Acueducto. Se anexa evidencia de reunión y registro fotográfico de la misma. |

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

Rad No: **3-2022-18127**
 Fecha: 23/06/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

| | |
|---|---|
| <p>PRESENCIA INSTITUCIONAL 12 de las entidades presentes no prestan servicio en jornada continua (Secretaría de Ambiente, Bomberos, Catastro, Secretaría de Educación, Acueducto, Secretaría de Hábitat, IDPYBA, IDRD, Secretaría de Integración Social, LIME, Secretaría de Salud, Personería)</p> | <p>Los horarios de las entidades están publicados en la Guía de Trámites y Servicios acorde a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio, pueden variar por resolución propia de las entidades. No obstante, el horario general se rige por la Resolución 665 de 2019, que se encuentra visible a la ciudadanía.</p> |
|---|---|

Analizado los planes de mejora remitidos, consideramos que, una vez llevadas a cabo las acciones relacionadas, se podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en el Centro de Encuentro de Chapinero y en el SuperCADE Manitas.

5. Seguimiento al Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021:

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana 2021 que se realizó en los puntos de atención de la Red CADE y teniendo en cuenta el plan de mejoramiento presentado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía mediante memorandos 3-2022-5054, 3-2022-11877 y 3-2022-15199, en los cuales nos remiten las acciones implementadas para mejorar los atributos de oportunidad, transparencia, rapidez/agilidad, calidez/amabilidad, respeto, efectividad y confiabilidad/seguridad, así :

| ATRIBUTO | TIPO DE ACCIÓN | ACCIÓN DE MEJORA | PERIODO DE TIEMPO A REALIZAR | RESPONSABLE |
|---------------------------------|-------------------|--|------------------------------|---|
| Sistema de Asignación de Turnos | Acción preventiva | Adelantar campañas de cualificación a la ciudadanía relacionadas con el funcionamiento de la Red CADE (siendo parte integral de lo establecido en las metas de la Política Pública de la cual somos líderes). | ENERO - DICIEMBRE 2022 | Francy Smit Cepeda José Dagoberto Cotes |
| | Acción preventiva | Gestionar sensibilizaciones para los servidores públicos de planta y contratistas que atienden a la ciudadanía en la Red CADE en relación con el funcionamiento del Sistema de Asignación de Turnos | ENERO - DICIEMBRE 2022 | Egna Margarita Pinzón |
| Atención Preferencial | Acción preventiva | Gestionar ante su dependencia la cualificación en atención con enfoque preferencial y diferencial para los servidores públicos de planta y contratistas que hacen parte de la Red CADE; para lo cual agradezco se incluya esta temática en el cronograma que se está estableciendo entre los equipos de trabajo de las dos dependencias. | ENERO - DICIEMBRE 2022 | Francy Smit Cepeda José Dagoberto Cotes |
| | Acción de mejora | Desarrollar campañas de difusión de información a la ciudadanía en relación con la atención con enfoque preferencial y diferencial | ENERO - DICIEMBRE 2022 | Francisco De Castro |
| Oferta de | Acción Preventiva | Adelantar campañas de cualificación a la ciudadanía relacionadas con la oferta de | ENERO - DICIEMBRE | Lorena Ríos |

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

Rad No: **3-2022-18127**
 Fecha: 23/06/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

| ATRIBUTO | TIPO DE ACCIÓN | ACCIÓN DE MEJORA | PERIODO DE TIEMPO A REALIZAR | RESPONSABLE |
|--|-------------------|--|------------------------------|---|
| Trámites y Servicios | | trámites y servicios de las entidades distritales | 2022 | |
| | Acción de mejora | Acompañar el proceso de armonización de OPAS, trámites y consultas de información entre el SUIT, la Guía de Trámites y Servicios y el Sistema de Asignación de Turnos; con el fin de aunar en la estrategia de racionalización de trámites | ENERO - DICIEMBRE 2022 | Armando Franco Yessica Castro Margarita Pinzón |
| | Acción Preventiva | Gestionar sensibilizaciones para los servidores públicos de planta y contratistas que atienden a la ciudadanía en la Red CADE en relación con la oferta de trámites y servicios de las entidades de la administración distrital y aquellas privadas o del orden nacional que hacen parte del canal presencial, así como en el funcionamiento del SuperCADE Virtual y la Guía de Trámites y Servicios. | ENERO - DICIEMBRE 2022 | Francy Smit Cepeda José Dagoberto Cotes |
| | Acción Preventiva | Incrementar la oferta institucional invitando a entidades distritales a ser parte de la Red CADE, ampliar los servicios ofertados y puntos de ubicación, y a participar en el desarrollo de campañas, cursos y otras estrategias que puedan impactar a la comunidad. | ENERO - DICIEMBRE 2022 | Diana Carolina Rodríguez |
| | Acción de Mejora | Realizar eventos - ferias de servicio a la ciudadanía SuperCADE Móvil, en las que oferten y difundan los servicios y rutas para los diferentes grupos poblacionales | ENERO - DICIEMBRE 2022 | Andrés Felipe Casas Brigitte Stephanye Bermúdez |
| Claridad de la Orientación Brindada en el Punto de Información | Sin Información | Al evaluar la selección en conjunto por esta opción que en promedio en la Red equivale al 1%; y, considerando que el 2,74% de ciudadanos y ciudadanas restantes no está satisfecho con este atributo (regular-malo); se continuarán las acciones de articulación con su dependencia para la cualificación de los servidores públicos de planta y contratistas que hacen parte de la Red CADE, solicitando su colaboración para que en dichas actividades se incluya lo correspondiente al Manual de Servicio a la Ciudadanía que se publicará este año, así como en lenguaje claro, incluyente y no sexista. | Sin Información | Sin Información |
| Señalización | Sin Información | Gestionar ante las dependencias competentes la señalización y adecuación de la infraestructura física de los puntos de atención a cargo de la Secretaría General, con el fin de ajustarse a lo establecido en la NTC 6047:2013 Accesibilidad al medio físico. Es de tener en cuenta que, en la actualidad, en articulación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se han adelantado acciones conducentes para la actualización de la señalización de la Red CADE con el | Sin Información | Sin Información |

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

Rad No: 3-2022-18127
Fecha: 23/06/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

| ATRIBUTO | TIPO DE ACCIÓN | ACCIÓN DE MEJORA | PERIODO DE TIEMPO A REALIZAR | RESPONSABLE |
|-----------------------------|-----------------|--|------------------------------|-----------------|
| | | Instituto Nacional para Ciegos – INCI. En cuanto a la señalización relacionada a los planes de emergencia que fueron actualizados recientemente por la Dirección de Talento Humano, se validará con esta dependencia cual fue la última actualización realizada a la misma. | | |
| Estado de las Instalaciones | Sin Información | Facilitar la atención con enfoque preferencial y diferencial como actividad el gestionar ante las dependencias competentes la señalización y adecuación de la infraestructura física de los puntos de atención a cargo de la Secretaría General, con el fin de ajustarse a lo establecido en la NTC 6047:2013 Accesibilidad al medio físico. Es de tener en cuenta que, en la actualidad, en articulación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se han adelantado acciones conducentes para la actualización de la señalización de la Red CADE con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI. En cuanto a la señalización relacionada a los planes de emergencia que fueron actualizados recientemente por la Dirección de Talento Humano, se validará con esta dependencia cual fue la última actualización realizada a la misma | Sin Información | Sin Información |
| Limpieza y Aseo del Punto | Sin Información | En cada punto se cuenta con un gestor de orden y aseo quien mes a mes reporta las acciones de mejor pertinentes y de la mano de la subdirección de servicio administrativos se realizan las acciones pertinentes. Presentación personal de los informes / servidores. Adelantar campañas de sensibilización en el Manual de Servicio a la Ciudadanía para los servidores públicos de planta y contratistas que atienden a la ciudadanía en la Red CADE. | Sin Información | Sin Información |

Respecto al plan de mejoramiento presentado, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se han realizado dos sesiones de cualificación, una en febrero y otra en mayo a colaboradores de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el módulo 2: Introducción al Servicio a la Ciudadanía en el cual se encuentran los temas relacionados con enfoque preferencial y diferencial, Manual de Servicio a la Ciudadanía y lenguaje claro, solicitados por esa Dirección, sin embargo la programación de estas cualificaciones fue suspendida por solicitud de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se está realizando un nuevo cronograma para dar cumplimiento a las mismas.

Analizado el plan de mejoramiento, consideramos que, una vez se implementen las acciones relacionadas, la Dirección podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deri-

Documento Electrónico: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

Rad No: 3-2022-18127
Fecha: 23/06/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

ven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en la Red CADE, en ese sentido, sugerimos se incluyan las fechas para llevar a cabo las acciones propuestas y los responsables, con el propósito de hacer un seguimiento mucho más efectivo al plan propuesto.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requieran las Dependencias y que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Secretaría General.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

C.c.e.:

MARCELA IRENE DE JESUS GONZALEZ BONILLA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL
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: 63a4df18-ea61-423b-a883-be5f73ff1047

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

