



4221000

Bogotá D.C.

Doctora**CATALINA MONCADA CANO**

Secretaria General

CANAL CAPITAL

Avenida El Dorado No. 66 – 63 Piso 5

Dirección Electrónica: correspondencia@canalcapital.gov.co**BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas en el sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018 .

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados en el 2021:

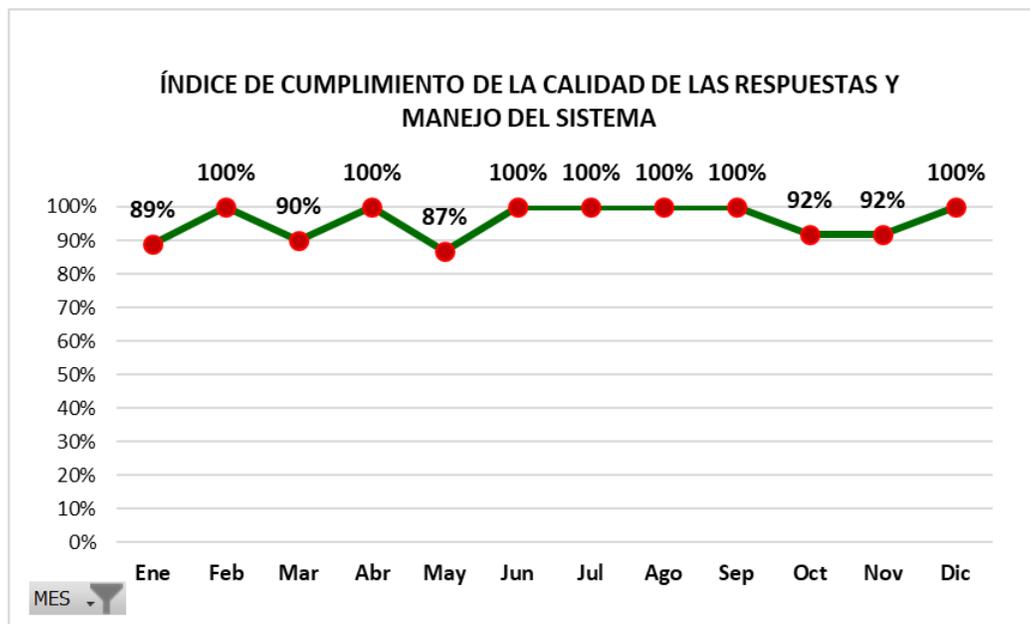
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **20** respuestas emitidas por la Entidad.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
20	0 (0%)	100%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

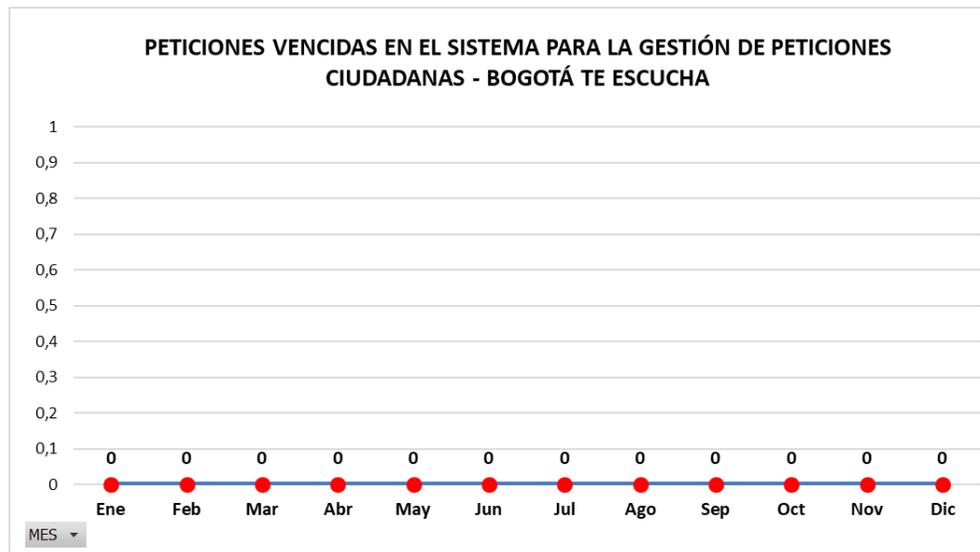
MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
20	20	0	20	0	20	0	20	0	0	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo objeto de análisis, la Entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a diciembre), se evidencia una tendencia constante a responder todas las peticiones dentro de los términos de ley.



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

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta la muestra evaluada de Canal Capital durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas a la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
164	6	4%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado en el 2021 fue del **96%** y el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados fue el siguiente:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DE SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
99%	1%	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la entidad, son **CALIDEZ** con un **2%**, **OPORTUNIDAD** con un **2%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **2%**.

En este orden de ideas, dado que la evolución del índice acumulado de la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021, comedidamente solicitamos formular un plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se requiere que el plan de mejoramiento se envíe 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 DISTRIAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha durante la vigencia 2021²:

ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la entidad durante la vigencia 2021, no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha, se sugiere mantener las acciones implementadas por la entidad en pro del cumplimiento de los términos de ley establecidos por la normatividad para el total de peticiones a gestionar.

4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021

Este numeral del informe no aplica para la Entidad, considerando que en la vigencia 2021 no fue objeto de monitoreo por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad 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
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

CANAL CAPITAL - NESTOR FERNANDO AVELLA AVELLA - correspondencia@canalcapital.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

² Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-2736** Anexos: **0**

Fecha: **31/01/2022 03:21:32 PM**

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 1c972d4b-a4b2-4ca2-a57e-1f3c59882e85

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

4233100-FT-012 Versión 05