



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**YAMILE BORJA MARTINEZ**

Directora de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRDDirección Electrónica: correspondencia.externa@scrd.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE A JULIO DE 2022**Referenciado:**

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 Distrital de Cultura Recreación y Deporte frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

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 la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte a julio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora relacionados con las observaciones resultantes del monitoreo realizado en la vigencia 2022.

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 el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

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.

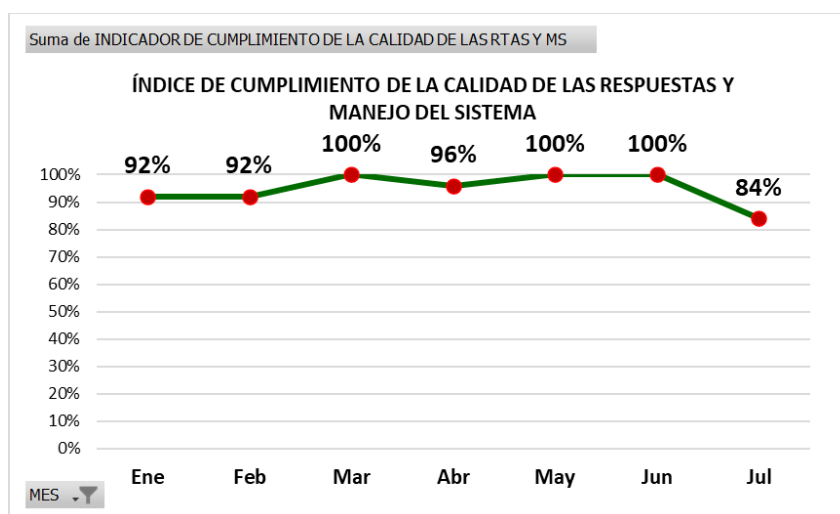
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

peticiones cerradas en el mes de julio de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	4 (16%)	84%	99%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
25	24	1	24	1	24	1	22	3	22	3
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	88%	12%	88%	12%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad 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
2454582022	DIRECCIÓN DE FOMENTO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a una comunicación entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con los establecido en el Acuerdo 731 de 2018.
2418282022	SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	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. (Ministerio De Cultura)
2445152022	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	SI	SI	SI	NO	NO	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. (Secretaría de Gobierno) Adicionalmente, no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
2473882022	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones 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:

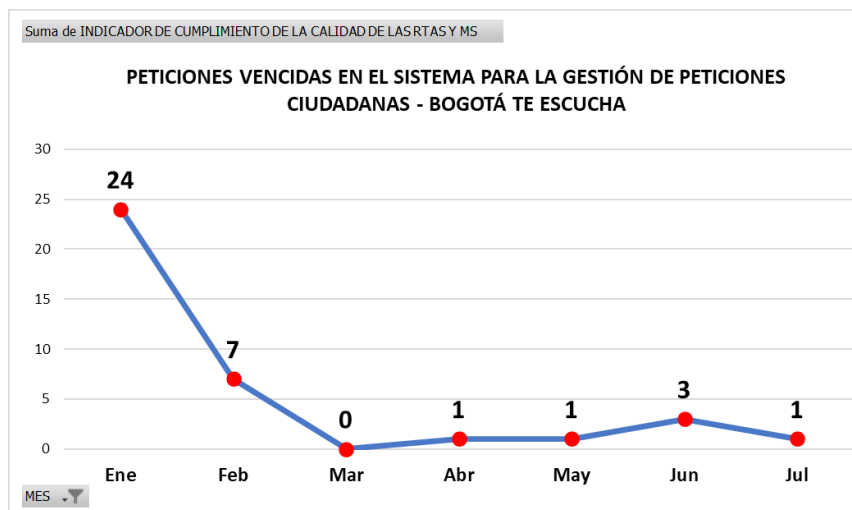
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de julio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1	0	2022: 1	11 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 Dirección de Planeación.

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, se evidencia una disminución del **-66,7%** en el número de requerimientos sin respuesta, respecto al mes anterior.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002²**.

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 Entidad durante el mes de julio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad bajo a **84%**, teniendo como criterios con mayor porcentaje de incumplimiento **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DE SISTEMA** ambos con **12%**.

Al respecto, recibimos el oficio remitido por ustedes con radicado 1-2022-23127 del 11 de agosto, en el cual nos informan las acciones de mejora a implementar con el fin de optimizar el nivel de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y dar cierre a las peticiones que se encuentra vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, 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”.

Tipo de acción	Acciones de mejora	Actividades específicas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
Preventiva	Realizar seguimiento al vencimiento de términos de las PQRS.	Revisar diariamente los vencimientos de términos con el fin de generar un reporte para los responsables del proceso, para adelantar el escalonamiento a la Directora de Gestión Corporativa, de los casos críticos, con el fin de lograr respuestas inmediatas.	16 de agosto de 2022	30 de septiembre de 2022	Equipo de Relación con la Ciudadanía.
Correctiva	Socializar los resultados de los informes de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.	Elaborar comunicaciones internas para las dependencias que presentan observaciones en los informes, solicitando estrategias para el cumplimiento de los términos.	16 de agosto de 2022	30 de septiembre de 2022	Equipo de Relación con la Ciudadanía.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizaremos el seguimiento pertinente al plan de mejoramiento propuesto, mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas y a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022

En el oficio mencionado anteriormente, nos remitieron los avances frente a las acciones adelantadas para resolver las observaciones registradas en el informe del monitoreo, así:

1. Remisión de memorando al Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos, con el fin de solicitar el servicio de vigilancia durante la jornada de atención incluyendo hora de almuerzo.

Se envió comunicación interna, radicada con el número 20227000212773, dirigida a la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos, el día 07 de junio de 2022. Dicha coordinación respondió mediante escrito radicado con el número 20227100228733. Se adjunta los citados documentos.

Actualmente, el punto de atención cuenta con servicio de vigilancia, de manera continua durante el horario de atención.

2. Se garantizará la permanencia de colaboradores capacitados para hacer uso de este sistema de turnos manual que se tiene implementado.

Se impartió capacitación a las personas encargadas de entregar los turnos. Se adjunta evidencia fotográfica.

3. Se realizó entrega de prendas institucionales y se solicitó a los colaboradores el uso del carnet institucional de forma permanente.

Las colaboradoras del punto de atención cuentan con las prendas institucionales y hacen uso del carnet institucional. Se adjunta evidencia fotográfica.

4. Se realiza reunión con las áreas responsables de los trámites y servicios de la entidad y se generan compromisos, con el fin de que coincidan con la Guía de Trámites y Servicios del Portal de Bogotá.

El día 02 de junio de 2022 se realizó la reunión pertinente con la Dirección de Lectura y Bibliotecas y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, levantando acta radicada bajo el número 20227000210603.

El día 17 de julio se llevó a cabo reunión con la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, Dirección de Lectura y Bibliotecas, Dirección de Personas Jurídicas y Dirección de Fomento, la cual quedó radicada bajo el número 20227000256563. Los documentos correspondientes se adjuntan a la presente comunicación.

Agradecemos el envío de las evidencias del cumplimiento de las acciones de mejoramiento planteadas, y así mismo les informamos que en las próximas visitas de monitoreo realizaremos seguimiento a las acciones implementadas.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar



día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por esto que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
SECRETARIA DISTRIAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD - MILENA YORLAN Y MEZA PATACON -
correspondencia.externa@scrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO