



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**LAURA MARCELA TAMI LEAL**

Subsecretaría de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLMDirección Electrónica: gestiondocumental@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE AL 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 la Mujer 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 a julio de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

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 peticiones cerradas en el mes de julio de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer,

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.

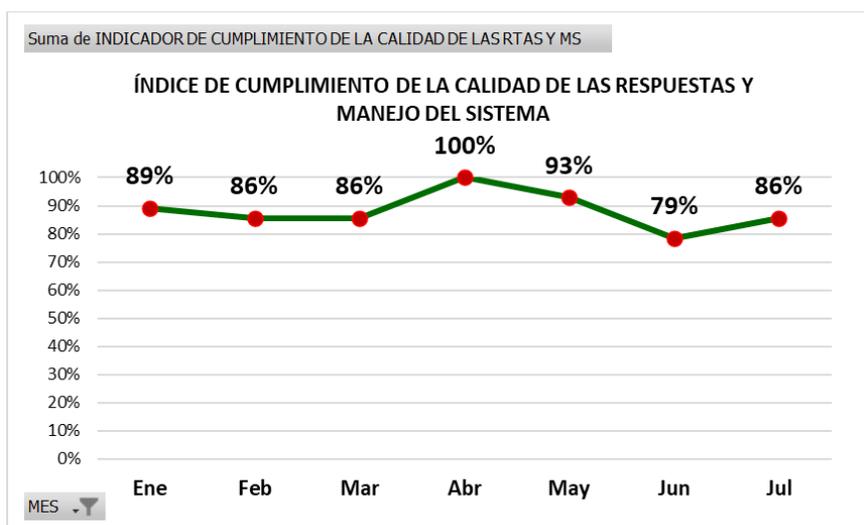
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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

sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **28** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento de junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
28	4 (14%)	86%	88%



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
28	27	1	27	1	27	1	24	4	26	2
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	86%	14%	93%	7%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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 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.

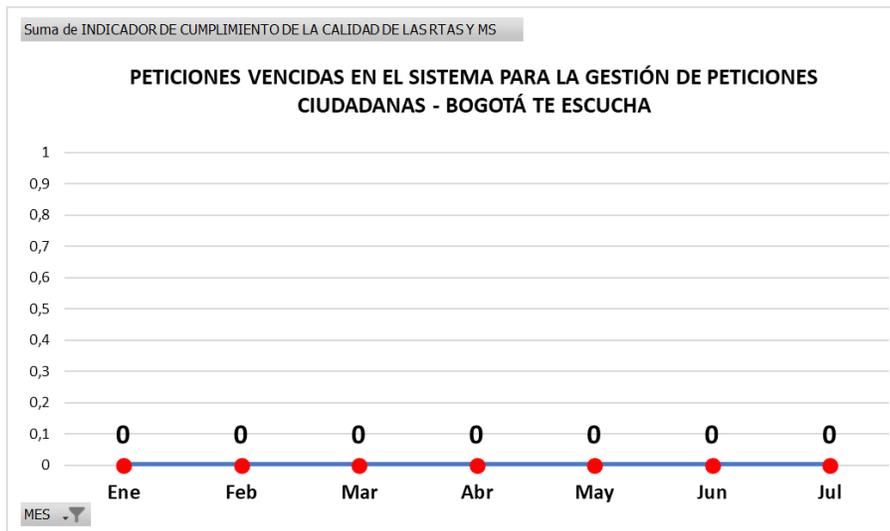
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2367982022	DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011
2532792022	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	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.
2499392022	DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición se recibió en la Entidad el 27 de abril y se envió a radicar hasta el 01 de julio, y la respuesta se debe subir al Sistema 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.
2409242022	DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	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 (Policía).

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 consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022, la entidad en julio de 2022 no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a julio), se evidenció por parte de la entidad una tendencia constante en la emisión de respuestas conforme los términos legales.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

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 es del **86%**, teniendo como criterios con mayor porcentaje de incumplimiento **OPORTUNIDAD** con **14%** y **MANEJO DE SISTEMA** con **7%**.

Al respecto, recibimos el oficio remitido por ustedes con radicado 1-2022-22930 del 09 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:

Tipo de acción a realizar	Acciones de mejora	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
Preventiva	Sensibilizar sobre el manejo del Sistema Bogotá te Escucha	Agendamiento de capacitaciones y talleres con casos reales por dependencia. Evidencia: listado de asistencia	Agosto 2022	Octubre 2022	Equipo de atención a la ciudadanía.
Preventiva	Realizar un muestreo mensual de las respuestas a las peticiones, para identificar cumplimiento de los criterios de calidad.	Generar una muestra del 5% de las respuestas del mes correspondiente, revisar los criterios de calidad, identificar observaciones y	Agosto 2022	Octubre 2022	Equipo de atención a la ciudadanía.
		remitir memorandos a las dependencias con observaciones. Evidencias: Actas de reunión. Comunicaciones internas.			
Correctiva	Socializar el Informe de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la DDCS, a las dependencias que presenten observaciones.	Agendar reunión con las dependencias, presentar el informe de calidad y oportunidad y generar compromisos. Evidencias: Actas de reunión.	Agosto 2022	Octubre 2022	Equipo de atención a la ciudadanía y dependencias

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 a los Planes de Mejoramiento al Monitoreo Realizado en 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 realizado al Punto de Atención a la Ciudadano ubicado en la Avenida El Dorado, Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9, así:

Observación 1: El día 16-05-2022 se llevó a cabo una reunión con el equipo de Tecnología de la Información y la Oficina de Comunicaciones, en la que se consultó sobre el estado actual del tema del Digiturno y las Pantallas informativas, y se definieron compromisos y estrategias al respecto. Se adjunta evidencia de la reunión.

Observación 2: A partir de la reunión mencionada anteriormente, el día 16-05-2022 se realizó el requerimiento vía correo electrónico a la Oficina de Comunicaciones del contenido de la información a divulgar en las pantallas digitales. Se adjunta evidencia del correo enviado.

Observación 3: Los días 10-05-2022 y 07-07-2022 se llevaron a cabo reuniones con la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Talento Humano para el seguimiento al cumplimiento de los aspectos de accesibilidad del punto de atención a la ciudadanía de la SDMujer, en cumplimiento de la NTC 6047. A partir de allí, se identificaron oportunidades de mejora y establecieron compromisos para la modificación del módulo de atención. Se adjuntan actas de las reuniones adelantadas.

Observación 4: Se adelantaron reuniones para realizar la revisión de los trámites y servicios. Se adjuntan actas respectivas. En la primera, se planteó la necesidad de modificar nuevamente la guía de trámites y servicios conforme lo contenido el acuerdo de ANS Super cade manitas para el mes de mayo, en la segunda acta se informa que para el mes de mayo la guía de trámites y servicios quedó actualizada conforme la información remitida por el Super Cade Manitas.

Agradecemos el envío de las evidencias del cumplimiento de las acciones de mejoramiento planteadas he 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 o entidades jurisdiccionales, 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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM - ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA. - gestiondocumental@sdmujer.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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