

Rad No: 3-2022-24926
Fecha: 29/08/2022
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 JULIO 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 julio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad.

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 en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de julio de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:

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.

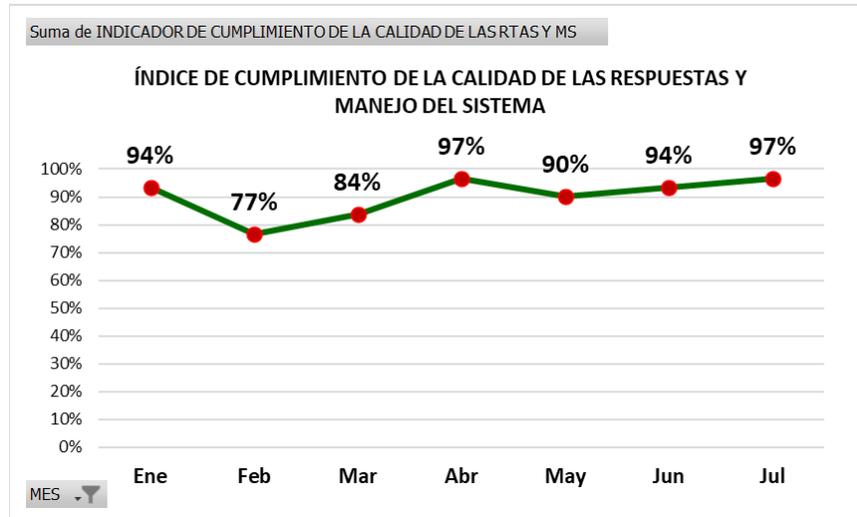
Documento Electrónico: 77d9651f-aa24-4f37-888b-bdb446deb933

Rad No: 3-2022-24926
 Fecha: 29/08/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento julio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	1 (3%)	97%	90%

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:

establecer

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	31	0	31	0	30	1	31	0	30	1
	100%	0%	100%	0%	97%	3%	100%	0%	97%	3%

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.

Documento Electrónico: 77d9651f-aa24-4f37-888b-bdb446deb933

Rad No: 3-2022-24926
 Fecha: 29/08/2022
 Destino: DES. SECRETARIO
 Anexos: N/A

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2190152022	5200 Dirección de Talento Humano	SI	SI	NO	SI	NO	No cumple con el criterio de calidez puesto que en la respuesta al nombre del peticionario le agregan un apellido que no corresponde al mismo. Adicionalmente, 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 y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de julio de 2022.

De acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se evidencian 3 peticiones vencidas:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento
6	0	2022	Entre 1 y 21 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el 100% de las peticiones vencidas se encuentran en **Dirección de Talento Humano**, a continuación, se relaciona lo descrito:

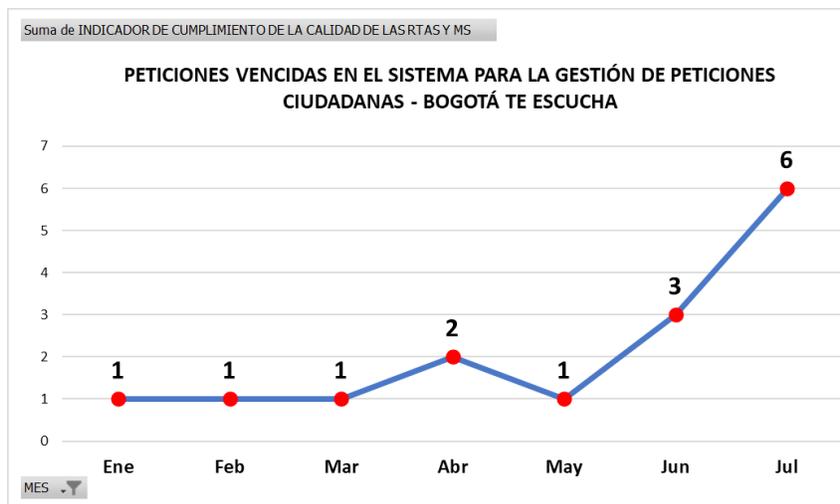
Número Petición	Funcionario	Tipo petición	Días vencimiento
2190152022	PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3
2158802022	PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	3
2217302022	PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2
2275612022	PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
2271202022	PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
2095892022	PAOLA ANDREA CORTES ROMERO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	21

Documento Electrónico: 77d9651f-aa24-4f37-888b-bdb446deb933

Rad No: 3-2022-24926
Fecha: 29/08/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

Es pertinente aclarar que, para la fecha de elaboración del presente informe estas peticiones se encuentran cerradas.

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 al mes anterior.



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.

De otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Entidad para el mes objeto de análisis presenta **2** peticiones cerradas por desistimiento tácito, identificadas en el Sistema con los Nos. **2144762022** correspondiente a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito** y **2014132022** de la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado.

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 Secretaría General 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 Secretaría General fue del **97%** teniendo como criterios con porcentaje de incumplimiento el de **CALIDEZ** y el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **3%**,

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: 77d9651f-aa24-4f37-888b-bdb446deb933

Rad No: 3-2022-24926
Fecha: 29/08/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

adicionalmente presento **6** peticiones vencidas y **2** peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo motivado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Ahora bien, aunque en el mes de marzo de 2022, la **Dirección de Talento Humano** nos remitió el plan de mejoramiento orientado a optimizar el índice de cumplimiento de calidad en las respuestas emitidas y el cierre de las peticiones vencidas, sin embargo, se siguen presentando observaciones en ambos ítems, por lo tanto, de manera atenta les solicitamos revisar las acciones de mejora planteadas y ajustarlas puesto que se evidencia poca efectividad en las mismas, incluyendo acciones preventivas y correctivas que contengan 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 el plan de mejoramiento ajustado, realizaremos seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior les solicitamos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

De otra parte, recibimos oficio remitido por la **Dirección de Contratación** con radicado 3-2022-23979 del 19 de agosto, en el cual nos remiten los avances del mes de julio de cada acción propuesta con el fin de optimizar el nivel de cumplimiento de los criterios de calidad:

ACCIÓN (PREVENTIVA)	DESCRIPCIÓN	FECHA DE MONITOREO	EVIDENCIA
1. MONITOREO DIARIO Y REPORTE SEMANAL	Generar una herramienta de seguimiento (modelo de seguimiento de peticiones en la nube) en donde se registre la trazabilidad y el estado de las peticiones allegadas a través del sistema "Bogotá Te Escucha" y sus tiempos límite de respuesta.	21/06/2022 hasta 31/12/2022	Modelo de seguimiento de peticiones en la nube.
2. GENERAR ALERTAS	Remitir el primer día hábil de cada semana, una alerta temprana, a través de correo electrónico a los responsables de atender las peticiones, advirtiendo sobre el término para dar respuesta oportuna.	21/06/2022 hasta 31/12/2022	Correo electrónico remitido con alerta de vencimiento de la petición al equipo jurídico encargado en la Dirección de Contratación.

³ 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."

Documento Electrónico: 77d9651f-aa24-4f37-888b-bdb446deb933

Rad No: 3-2022-24926
Fecha: 29/08/2022
Destino: DES. SECRETARIO
Anexos: N/A

Agradecemos el envío de las evidencias del cumplimiento de las acciones de mejoramiento planteadas he informamos que 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.

Respecto a las 2 peticiones cerradas por desistimiento tácito e identificadas en el Sistema pendientes por cargue del acto administrativo motivado corresponden a la **Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito** y de la **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**.

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 este 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

C.c.e.:

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
LUIS ARGEMIRO MALAMBO MARTINEZ-SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 0

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

Documento Electrónico: 77d9651f-aa24-4f37-888b-bdb446deb933

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

