



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:**REINALDO RUIZ SOLÓRZANO.**

Subsecretario de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJDirección Electrónica: radicacion@scj.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 AL MES DE OCTUBRE DE 2022**Referenciado:**

Respetado Doctor:

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 Seguridad, Convivencia y Justicia 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 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 octubre de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad y la cuarta el seguimiento al plan de mejoramiento derivado de la visita de monitoreo realizada al Punto de Atención al Ciudadano de la Entidad ubicado en la Avenida Calle 26 No. 57 - 83 Torre 7 Piso 1 Local 103.

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 efec-

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.

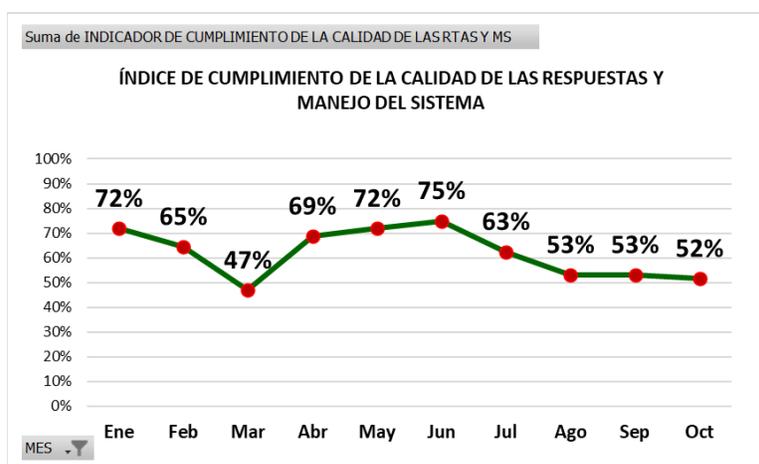
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

túa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre 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 del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	15 (48%)	52%	62%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

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	21	10	21	10
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	68%	32%	68%	32%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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 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
3474242022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos no cumplen 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
3644552022							
3618422022							
3497202022							
3514162022							
3401692022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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 Adicionalmente, no cumplen 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
3417292022							
2875922022							
2985922022							
3286072022							
3406252022	NIVEL CENTRAL CIERRE	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen 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
3378612022							
3162742022							
2981952022							
3303102022							

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 octubre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
278	0	2022: 278	Entre 1 y 90 días de vencimiento

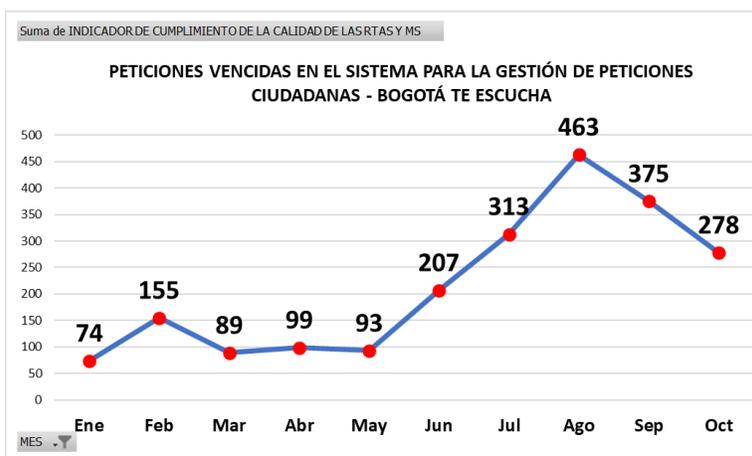
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **99,64%** de las peticiones vencidas se concentran en Nivel Central Cierre, cómo se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	No. Peticiones	100%
NIVEL CENTRAL CIERRE	277	99,64%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,36%

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

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 **-25,9%** respecto del mes anterior (septiembre).



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:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad correspondiente al mes de septiembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas solo fue del **52%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** cada uno con un **32%**, adicionalmente presentan **278** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

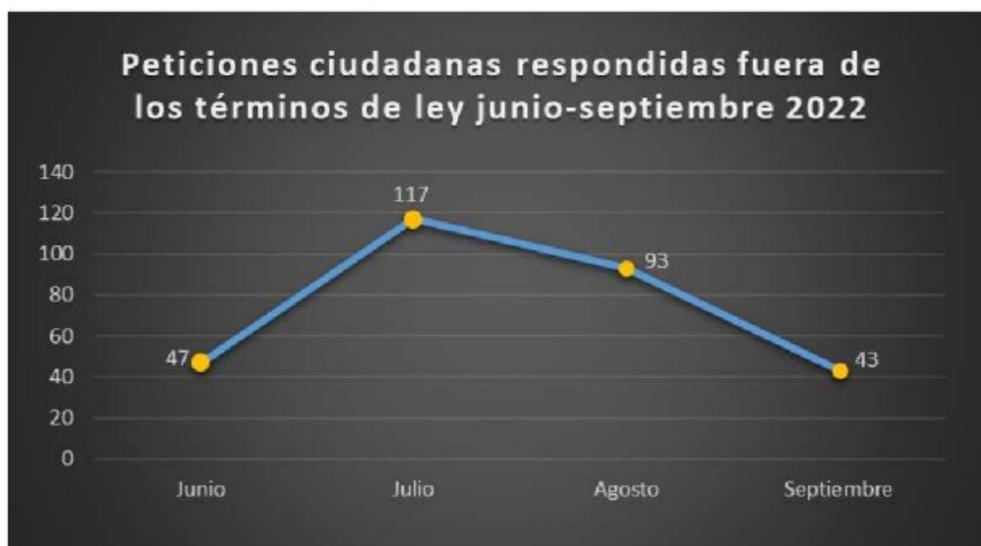
² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, Ibídem.

Mediante radicados 1-2022-32416, 1-2022-32496 y 1-2022-32537 del 11 de octubre, que son el mismo oficio pero que fue radicados varias veces, en el cual nos remiten el plan de mejoramiento al monitoreo realizado al punto de atención de la Entidad y adicionalmente nos informan lo siguiente:

Del mismo modo, consideramos importante aprovechar esta comunicación para socializarles el comportamiento de las peticiones que son respondidas fuera de los términos legales, toda vez que los resultados expresados en los registros del BTE no son coincidentes con los resultados del sistema propio de nuestra entidad (ORFEO), generando una brecha entre ambos reportes, que para nosotros es muy importante reducir o desaparecer.

Para abordar este segundo tema, es necesario tener en cuenta el cambio de términos para responder las peticiones ciudadanas debido a la finalización de la emergencia sanitaria del COVID 19, las PQRSDF respondidas fuera de los términos de ley, se incrementaron en gran medida, ya que se había generado una cultura de responder en un plazo de 30 días hábiles, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica, basada en los datos del sistema ORFEO:



Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede inferir que el impacto generado por el cambio de términos, se materializó dos meses después, es decir, en el mes de julio; es por esto que, desde el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC, ha venido trabajando de manera conjunta con las

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."

dependencias, esto, con el fin de socializar tanto los términos de respuesta como el procedimiento de gestión de las PQRSDF dentro de la entidad.

A partir de lo anterior, se ha podido observar una disminución de manera gradual, conforme van avanzando las mesas de trabajo, hasta el punto de presentar el número más bajo en el mes de septiembre. No obstante, es fundamental tener el 100% de las peticiones respondidas en los plazos establecidos, puesto que de esta manera se garantiza el derecho que tiene todo ciudadano de recibir una respuesta oportunamente, y se cumple con lo establecido con el marco legal frente a este tema; es por esto que, el Equipo ASC continuará realizando las mesas de trabajo con las dependencias que más presentan respuestas extemporáneas para acordar estrategias que permitan generar puntos de control adicionales en materia de oportunidad a las peticiones ciudadanas que ingresan a la SDSCJ.

Agradecemos el interés por remitir las acciones de mejora implementadas para gestionar de manera ágil, eficiente y eficaz las peticiones ciudadanas con respuesta de fondo y de calidad, teniendo en cuenta su solicitud de manera atenta lo invitamos a una mesa de trabajo en la cual revisaremos los aspectos mencionados, para lo cual la servidora Claudia Ruiz Marín se comunicará con el funcionario enlace de la Entidad, y coordinará la realización de la misma.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento al Monitoreo Realizado en la vigencia 2022

Mediante los oficios antes mencionados, la Entidad remitió el plan de mejora a la visita de monitoreo al Punto de Atención al Ciudadano Avenida Calle 26 No. 57 - 83 Torre 7 Piso 1 Local 103 realizada el 08 de abril de 2022, en el cual informan las acciones propuestas e implementadas así:

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
1. ACCESO							
El punto no tiene identificación externa (fue tapada con un papel)	Acción Correctiva: Realizar la identificación externa del punto de nivel central de la SSCJ	Se gestionó la autorización por parte de la Secretaría del Hábitat para poder publicar el aviso que ya se encontraba ubicado en la parte exterior del punto de atención del nivel	8/11/2021	1/08/2022	100%	*Evidencia fotográfica del punto de atención nivel central con el aviso publicado. * Resolución emitida por la Secretaría de Ambiente de la aprobación para la publicación del aviso	LUIS CARLOS GÓMEZ
El punto no tiene publicado el horario de atención.	Acción Correctiva: Publicar el horario de atención en el punto de nivel central de la	Se realizó la solicitud con la Dirección de Recursos Físicos para la ubicación de señalética con el aviso del horario de atención del punto	30/08/2022	4/10/2022	100%	*Solicitud por correo enviado con fecha 30082022 *Evidencia Fotográfica publicación del aviso	LUIS CARLOS GÓMEZ

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
	SSCJ	Nivel Central, a través de correo enviado con fecha 30 de agosto del 2022. Se realizó la publicación del horario el 4 de octubre del 2022.					

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
3. OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO							
El punto no cuenta con un sistema de turnos	Acción correctiva: Implementación de un sistema de turnos ubicado en el punto de nivel central de la SSCJ	Se han adelantado acciones para la adquisición del sistema de turnos que se implementará en todos los puntos de atención presencial de la SSCJ, en especial el del nivel central. A la fecha se han definido tres escenarios: compra de un nuevo sistema de turnos, adaptación de un aplicativo de registro existente para tal fin y gestoriar uso de la licencia del SAT con la Dirección TIC de la Secretaría General. En el momento de la construcción del presente reporte, se han definido los requerimientos solicitados por todas las dependencias involucradas, antes de la presentación para la toma de decisión de la alta dirección y posterior salida al mercado y/o implementación.	28/02/2022		50%	Actas de reunión de las mesas de trabajo realizadas a la fecha	LUIS CARLOS GÓMEZ
Se incumple lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, versión 2, numeral 4.1 Canal Atención Presencial 1. Primer contacto con la ciudadanía	Acción Correctiva: Capacitación al equipo ASC Manual de Servicio a la Ciudadanía	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio. A partir del mes de agosto del 2022 se está realizando seguimiento mensual al cumplimiento de los compromisos documentado a través de las actas de compromiso. De otro lado, se realizará capacitación al equipo de ASC para socializar del Manual de Servicio a la Ciudadanía el cual se encuentra en proceso de actualización, sin embargo, están programadas cuatro sesiones de socialización para el próximo mes de noviembre de 2022.	18/08/2022	30/09/2022	100%	Acta reunión compromisos mejora en la atención presencial	LUIS CARLOS GÓMEZ

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
4. ATENCIÓN							
La servidora no utiliza la chaqueta institucional ni el carné.	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC en protocolos de atención y seguimiento en la implementación del manual de Servicio a la Ciudadanía vigente	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio 18/08/2022 . Se realizó capacitación al equipo de ASC en protocolos de atención presencial y telefónica el 23/08/2022. Seguimiento al cumplimiento del uso del protocolo con las personas del equipo que hacen atención presencial en el punto de nivel central. A la fecha de la elaboración del presente reporte, se corrigió la debilidad evidenciada, sin embargo dentro de las mejoras contempladas para este aspecto, se han adelantado tareas con las otras dependencias que tienen desempeño en el punto de atención para que adopten dichos lineamientos; Hoy ya existe la consciencia de esta necesidad en las áreas involucradas y ya se están adquiriendo nuevas chaquetas.	18/08/2022	23/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. * Lista asistencia capacitación, presentación capacitación protocolos de atención. *Formato de seguimiento atención presencial *Evidencia fotográfica servidora encargada con implementos de identificación chaqueta y carne	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ
La servidora interrumpe constantemente a la ciudadana y no le permite presentar completamente su solicitud, se exaspera fácilmente.	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC en protocolos de atención y seguimiento en la implementación del manual de Servicio a la Ciudadanía vigente	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio 28/04/2022. Se realizó capacitación al equipo de ASC en protocolos de atención presencial y telefónica el 23/08/2022. Seguimiento al cumplimiento del protocolo con las personas del equipo que hacen atención presencial en el punto de nivel central.	18/08/2022	23/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. *Lista asistencia capacitación, presentación capacitación protocolos de atención. * Formato de seguimiento atención presencial	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ
No es clara la información entregada	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC en Lenguaje Claro Curso DNP para servidores y cola-	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio 28/04/2022. Se realizó el curso en Lenguaje Claro del DNP contando con la participación de los 11 servidores que conforman el	18/08/2022	31/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora Encargada. *Certificación asistencia capacitación DNP Lenguaje Claro de los 11 servi-	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
	boradores públicos en Colombia	equipo de ASC. (agosto 2022). Seguimiento al cumplimiento del uso del protocolo por parte de los servidores del equipo que hacen atención presencial en el punto de nivel central.				dores de ASC , *presentación capacitación protocolos de atención. *Formato de seguimiento atención presencial	
Interrumpe constantemente y además contestó el teléfono sin brindar ninguna frase de cortesía.	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC en protocolos de atención y seguimiento en la implementación del manual de Servicio a la Ciudadanía vigente	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio 18/08/2022. Se realizó capacitación al equipo de ASC en protocolos de atención presencial y telefónica el 23082022. Seguimiento al cumplimiento del protocolo con las personas del equipo que hacen atención presencial en el punto de nivel central.	22/07/2022	30/09/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. *Lista asistencia capacitación, presentación capacitación protocolos de atención. * Formato de seguimiento atención presencial	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ
La servidora atiende a la ciudadanía en la sala de espera, bloqueando con su cuerpo el acceso a la oficina de atención al ciudadano, diciendo que quiere saber primero si es tu tema relacionado con la Entidad, posteriormente para consultar el computador permite el ingreso a la oficina	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC en protocolos de atención y seguimiento en la implementación del manual de Servicio a la Ciudadanía vigente	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio 18/08/2022. Se realizó capacitación al equipo de ASC en protocolos de atención presencial y telefónica el 23082022. Seguimiento al cumplimiento del protocolo con las personas del equipo que hacen atención presencial en el punto de nivel central.	18/08/2022	23/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. *Lista asistencia capacitación, presentación capacitación protocolos de atención. * Formato de seguimiento atención presencial	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ
Divaga y se centra en dar información aislada pero no es precisa con la solicitud de la ciudadanía	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC manejo de guion de atención al ciudadano canal presencial	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio 18/08/2022. Se realizó capacitación al equipo de ASC en manejo e implementación del guion de atención presencial y telefónica el 23082022	18/08/2022	23/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. *Lista asistencia capacitación, presentación capacitación protocolos de atención. * Guion atención canal presencial	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ
La información	Acción Co-	*Se realizó capacitación a todo	23/08/2022	7/09/2022	100%	*Acta de reunión	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MA-

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
entregada es confusa y poco clara	Correctiva: Capacitación al equipo de ASC en orientación información básica de las diferentes estrategias que tiene dispuestas la SSCJ a la ciudadanía, Capacitación en curso de Lenguaje Claro DNP	el equipo de ASC en la información de orientación básica de las diferentes estrategias de la secretaria.23082022 *Se realizó el curso de Lenguaje Claro del DNP con la participación de todo el equipo de ASC. 07/09/2022				compromisos mejora en el servicio Servidora encargada Ligia Rodríguez * Correo memorias capacitación en protocolos de atención canal presencial y telefónico * Certificación asistencia curso de Lenguaje Claro DNP Ligia Rodríguez	RICEL HERNÁNDEZ
No realiza este seguimiento	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC manejo de guion de atención al ciudadano canal presencial	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio 18/08/2022. Se realizó capacitación al equipo de ASC en manejo e implementación del guion de atención presencial y telefónica el 23082022	18/08/2022	23/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. *Lista asistencia capacitación, presentación capacitación protocolos de atención. * Guion atención canal presencial	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ
No realiza esta validación	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC manejo de guion de atención al ciudadano canal presencial	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la mejora en el servicio 18/08/2022. Se realizó capacitación al equipo de ASC en manejo e implementación del guion de atención presencial y telefónica el 23082022	18/08/2022	23/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. *Lista asistencia capacitación, presentación capacitación protocolos de atención. * Guion atención canal presencial	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
5. RESULTADO							
Brindo información incompleta	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC manejo de guion de atención al ciudadano	Se realizó retroalimentación con la servidora encargada de la atención en el punto de nivel central, generando compromisos para la	18/08/2022	23/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. *Lista asistencia	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
	dadano canal presencial y orientación información básica de las diferentes estrategias que tiene dispuestas la SDSCJ a la ciudadanía	mejora en el servicio 18/08/2022. Se realizó capacitación al equipo de ASC en manejo e implementación del guion de atención presencial y telefónica el 23082022				capacitación, presentación capacitación protocolos de atención. * Guion atención canal presencial. * Correo memorias capacitación en protocolos de atención canal presencial y telefónico	
No hay sistema de puntos		Se han adelantado acciones para la adquisición del sistema de turnos que se implementará en todos los puntos de atención presencial de la SDSCJ, en especial el del nivel central. A la fecha se han definido tres escenarios: compra de un nuevo sistema de turnos, adaptación de un aplicativo de registro existente para tal fin y gestionar uso de la licencia del SAT con la Dirección TIC de la Secretaría General. En el momento de la construcción del presente reporte, se han definido los requerimientos solicitados por todas las dependencias involucradas, antes de la presentación para la toma de decisión de la alta dirección y posterior salida al mercado y/o implementación.	28/02/2022		50%	Actas de reunión de las mesas de trabajo realizado a la fecha	LUIS CARLOS GÓMEZ
Aunque no había nadie en sala de espera sin embargo la servidora demora 12 minutos para brindar la orientación	Acción correctiva: Implementación de un sistema de turnos ubicado en el punto de nivel central de la SDSCJ						
El tiempo utilizado fue de 14 minutos, se debió a preguntas de la ciudadana procurando indagar sobre cómo realizar el trámite	Acción Correctiva: Capacitación al equipo de ASC manejo de guion de atención al ciudadano canal presencial y orientación información básica	Se realizo capacitación al equipo de ASC en Protocolos de atención canal presencial y telefónico e implementación del guion de atención (enfoque manejo razonable del tiempo en atención)	23/08/2022	23/08/2022	100%	*Acta de reunión compromisos mejora en el servicio Servidora encargada. *Lista asistencia capacitación, presentación capacitación protocolos de atención.	LUIS CARLOS GÓMEZ Y MARICEL HERNÁNDEZ
El tiempo utilizado fue de 26 minutos			23/08/2022	23/08/2022	100%		

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
nutos, el proceso de atención fue demorado sin ninguna razón, puesto que no había nadie más esperando ser atendido y no fue clara la información recibida.	sica de las diferentes estrategias que tiene dispuestas la SDSCJ a la ciu-					* Guion atención canal presencial. * Correo memorias capacitación en protocolos de aten-	

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
INFRAESTRUCTURA							
Se encuentra información desactualizada en cartelera informativas.	Acción Correctiva: publicación actualizada de las notificaciones de respuestas a las PQRSDF Anónimas en la cartelera física ubicada en el punto de atención de Nivel central de la SDSCJ	No poseemos cartelera informativas, existe la cartelera para la fijación de avisos de notificación, la cual se encuentra en constante actualización según lo expresado en la Ley.	6/06/2022	6/06/2022	100%	*Evidencia fotográfica cartelera física con información vigente. * Correo dirigido a las dependencias donde se informa las condiciones para la publicación de notificaciones en la cartelera física.	LUIS CARLOS GÓMEZ
En el punto no hay extintores	Acción Correctiva: ubicación de extintores con fecha vigente en el punto de atención de Nivel central de la SDSCJ	Se realizó la solicitud con la Dirección de Recursos Físicos para la ubicación del extintor en el punto Nivel Central, a través de correo enviado con fecha 30 de agosto del 2022, obteniendo como resultado la ubicación de 2	30/08/2022	13/09/2022	100%	*Acta de entrega implementos primer piso, *Evidencia fotográfica ubicación 2 extintores con fecha de vencimiento vigente	LUIS CARLOS GÓMEZ

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
		extintores con vigencia al en el punto de atención.					

OBSERVACIONES	ACCIÓN A REALIZAR	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	% CUMPLIMIENTO	Evidencia	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
PRESENCIA INSTITUCIONAL							
14 trámites y servicios en la página de la entidad/ 3 trámites y servicios en la Guía de Trámites	Acción Correctiva: Solicitud de unificación información publicada página web SDSCJ y Guía de Trámites.	En la GT&S se evidencia únicamente lo registrado en el SUIT, sin embargo, en la Web de la Secretaría se incluyen los Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos que aún no están formalizados pero que se prestan a la ciudadanía. Por lo que se solicitó a la OAP, responsable de la solicitud de los ajustes en página web.	30/09/2022		35%	Correo a OAP para adelantar acciones con el fin de unificar la información publicada en la página de la Secretaría con respecto a la Guía de trámites 9/11/2022.	LUIS CARLOS GÓMEZ

Frente a las acciones que se han propuesto realizar y las que ya han adelantado, haremos seguimiento en las visitas de monitoreos próximas a realizarse.

Por último, 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, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ - KAROL ANDREA PARRAGA HACHE - radicacion@scj.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 14 de 14

Documento Electrónico: 5736e7ea-0f51-47b3-bdf0-b2e6879e3bc0

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL