



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

MARLEN CÁRDENAS CÁRDENAS

Subdirector de Gestión Corporativa

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD

Cra 30 No 25-90 Piso 9

Dirección Electrónica: contacto@serviciocivil.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DE 2022.

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 del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD 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 al 31 de octubre de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

 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:

Página número 1 de 7

Documento Electrónico: 6c700f74-e575-4306-9a91-fca58bab8c78



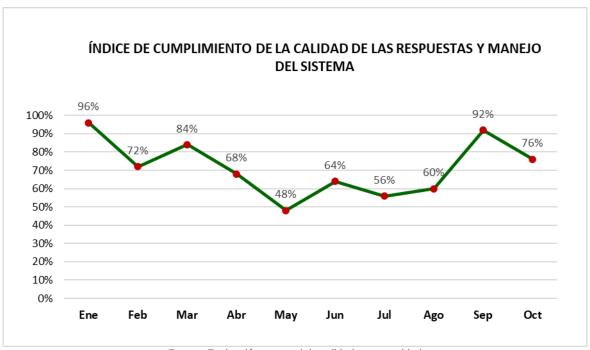




El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD en el Sistema Distrital de 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 **25** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022		
25	6 (24%)	76%	72%		



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 2 de 7

Documento Electrónico: 6c700f74-e575-4306-9a91-fca58bab8c78





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.

Secretaría General
Nro. Rad: **2-2022-34050** Anexos: **0**



Nro. Rad: **2-2022-34050** Anexos: **0**Fecha: **29/11/2022 09:41:04 AM**

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

MUESTRA	СОНЕ	RENCIA	CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
MOLSTICA	Cumple Incumple Cumple Incumple		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
25	21	4	21	4	21	4	21	4	19	6
25	84%	16%	84%	16%	84%	16%	84%	16%	76%	24%

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.

No Petición	Dependencia	СН	CL	CA	ОР	MS	OBSERVACIONES
3660702022	DEFENSOR DEL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y se da cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
3584612022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una petición anónima y/o sin información de contacto que no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
3660862022	DEFENSOR DEL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que al no ser petición ciudadana no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según los establecido en el artículo 1º del Acuerdo 731 de 2018.
3512712022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que no es una petición ciudadana sino pruebas realizadas por la entidad al sistema, las cuales se deben llevar acabo en el ambiente de pruebas.
3280472022	ATENCIÓN AL USUARIO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de
3660692022	DEFENSOR DEL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	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

Página número 3 de 7

Documento Electrónico: 6c700f74-e575-4306-9a91-fca58bab8c78







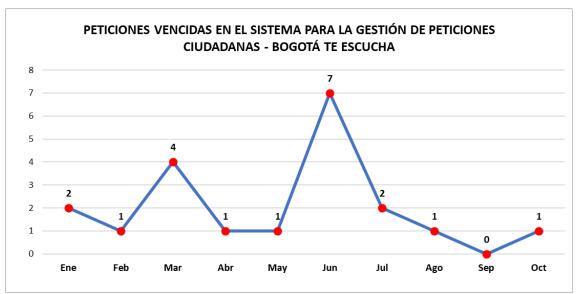
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 octubre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento	
1	0	2022: 1	1 día de vencimiento	

Para el periodo objeto del análisis, el **100**% de la petición vencida se encuentra en Atención al Usuario.

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 en el año 2022 (enero a octubre), durante la vigencia la tendencia es fluctuante, respecto al mes inmediatamente anterior incremento en una (1) petición vencida en el sistema.



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 2002**².

Página número 4 de 7

Documento Electrónico: 6c700f74-e575-4306-9a91-fca58bab8c78





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".



Por 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 1 peticion pendiente por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la cual se relaciona en el siguiente cuadro:

No. de petición	Dependencia	Tipo de petición	Estado de petición
2016332022	ATENCIÓN AL USUARIO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Cerrado por desistimiento tá- cito

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 correspondiente al mes de octubre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD durante el mes de octubre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas fue del **76%** donde el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** fue el que presento el mayor incumplimiento con el **24%**.

Al respecto, de acuerdo con el plan de mejoramiento remitido por la entidad con radicado 1-2022-11350 del 8 de abril de 2022, mediante el cual se definieron las siguientes acciones:

- Correctiva: Realizar mesa técnica con el equipo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para revisar las competencias del DASCD y el correcto manejo de las respuestas que la Entidad está tramitando a través del sistema.
- 2. Preventiva: Capacitar en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha a los funcionarios y contratistas que gestiones las PQRSF en el sistema.
- 3. Correctiva: Realizar una reunión mensual para retroalimentar el Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, cuando se generen observaciones para dar los lineamientos a seguir en dichos casos, a los funcionarios y contratistas.

Página número 5 de 7

Documento Electrónico: 6c700f74-e575-4306-9a91-fca58bab8c78







Por lo anterior, y teniendo en cuenta las mesas de trabajos que se han adelantado en conjunto con esta dirección y de acuerdo a los resultados que ha presentado la entidad en relación con la calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas y dado que durante el mes de octubre presento una petición vencida y/o con gestión extemporánea, los invitamos a reforzar y continuar con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

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

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 6c700f74-e575-4306-9a91-fca58bab8c78







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General



donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD - INGRID LORENA MEDINA PATARROYO contacto@serviciocivil.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7 Documento Electrónico: 6c700f74-e575-4306-9a91-fca58bab8c78



