



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

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 NOVIEMBRE DE 2022.

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 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 30 de noviembre 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:

Página número 1 de 7

Documento Electrónico: f6062273-34e0-4c7d-af47-92326e64a33a

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

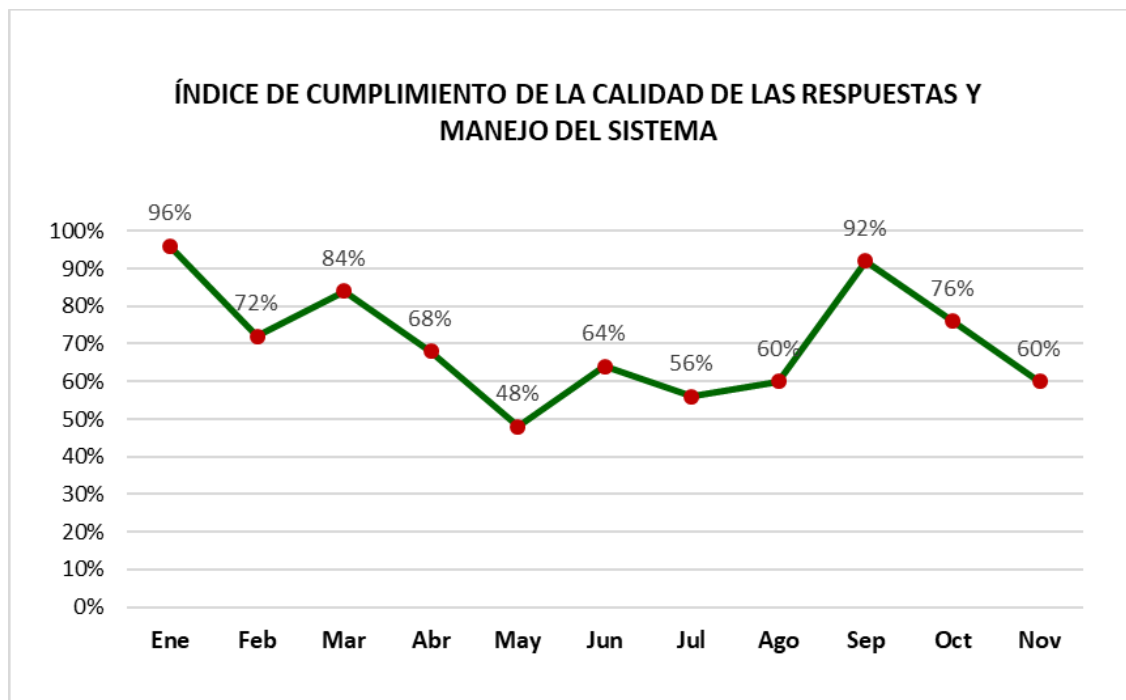


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 - DASCSD en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **20** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
20	8 (40%)	60%	71%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

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
20	12	8	12	8	12	8	12	8	12	8
	60%	40%	60%	40%	60%	40%	60%	40%	60%	40%

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.

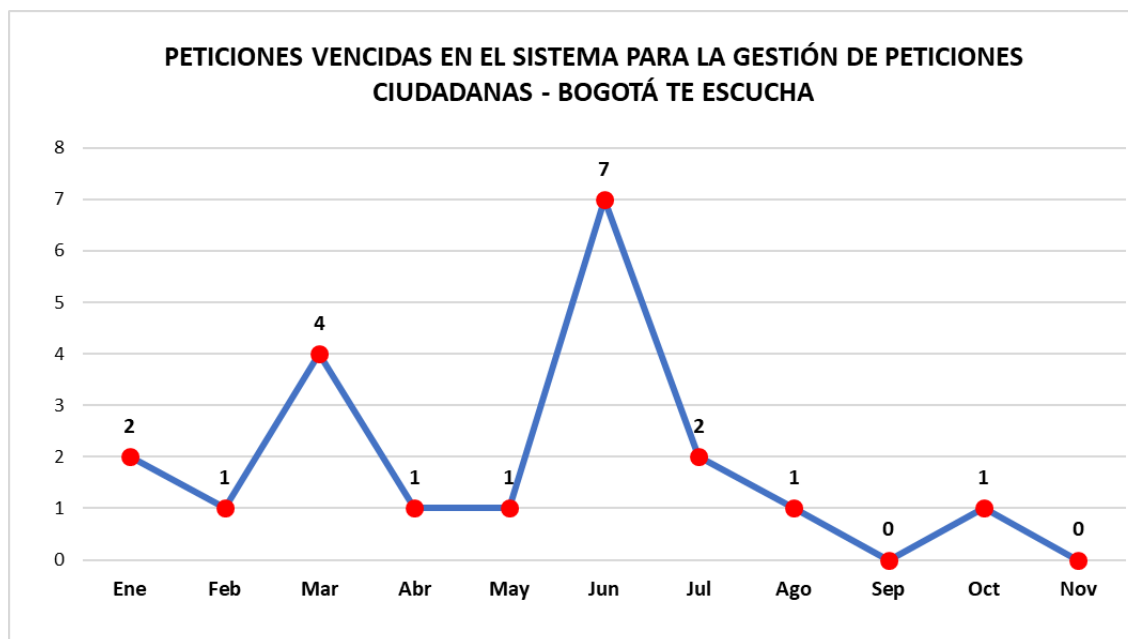
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3984642022 4145912022 4128232022	ATENCIÓN AL USUARIO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición interpuesta por el ciudadano.
3953562022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	
4294292022 4012582022	DEFENSOR DEL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que son peticiones que contienen información sensible y reservada, en este caso NO deben ser registradas en el Sistema como se establece en el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4168342022	DEFENSOR DEL 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.
3764762022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.

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 del mes de enero de 2022, la entidad a corte 30 de noviembre de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema

Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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

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 3 peticiones pendientes 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 tácito
3590762022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Cerrado por desistimiento tácito
3692112022	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Cerrado por desistimiento tácito

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 noviembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD durante el mes de noviembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas fue del **60%** donde todos criterios de calidad presentaron un incumplimiento del **40%**.

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:

1. 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 gestionen 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.

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, 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, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018², las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011

² Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento <i>(Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias 	10 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> - Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción 	15 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> - Consultas 	30 días hábiles

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia: (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i>

Tipo de Evento	Termino
comprenda la finalidad u objeto de la petición)	
Solicitud Ampliación: (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)	10 días hábiles después de la recepción (Artículo 17 Ley 1437 2011)
Respuesta parcial: (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	Antes del vencimiento de la petición - Expresar los motivos de la demora. - Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo. - No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

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