



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

LAURA MARCELA TAMI LEAL

Subsecretaria de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM

Calle 26 # 69 – 76 Torre 1 piso 9

Dirección Electrónica: gestiondocumental@sdmujer.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 FEBRERO DEL 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

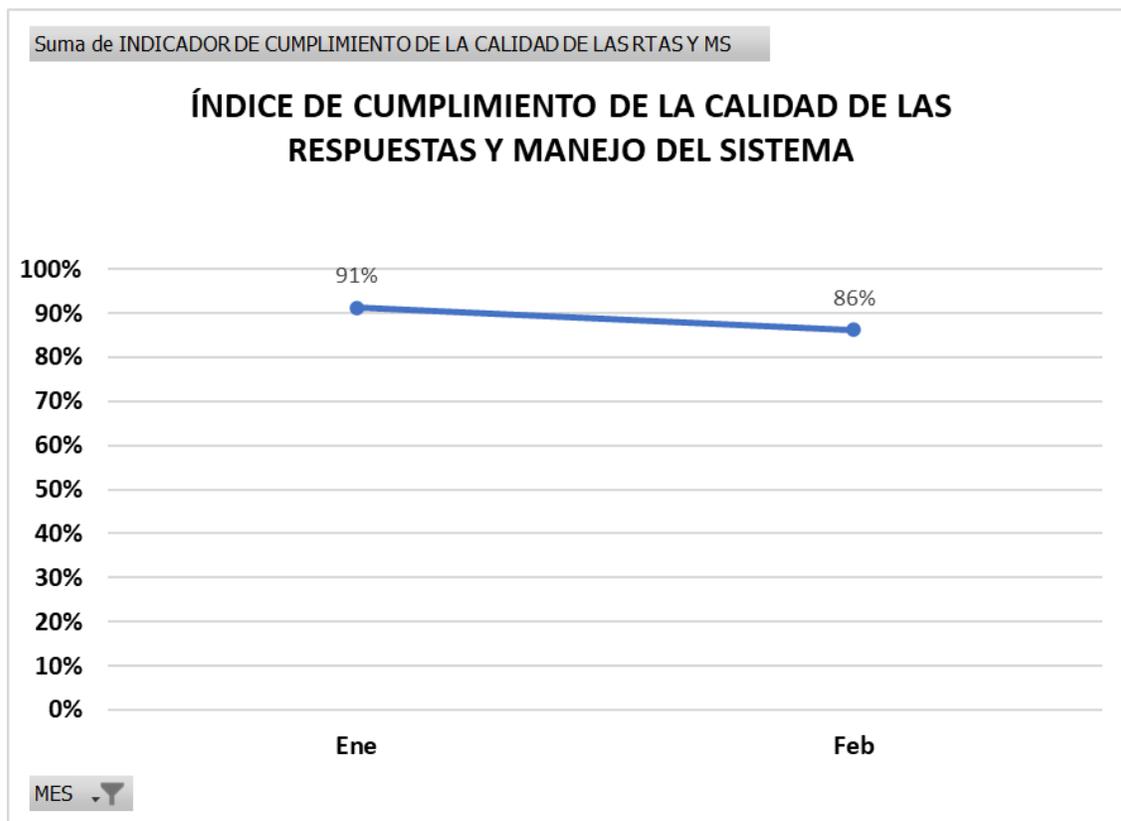
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
29	4 (14%)	86%	88%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	4	25	4	25	4	25	4	25	4
86%	14%	86%	14%	86%	14%	86%	14%	86%	14%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
795632023	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no adjuntan el documento soporte del canal de recepción

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
266102023	DIRECCION DE TALENTO HUMANO						con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
445852023	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad de conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.
665952023	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, como lo señala el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes y no realizar cierre definitivo, dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación.

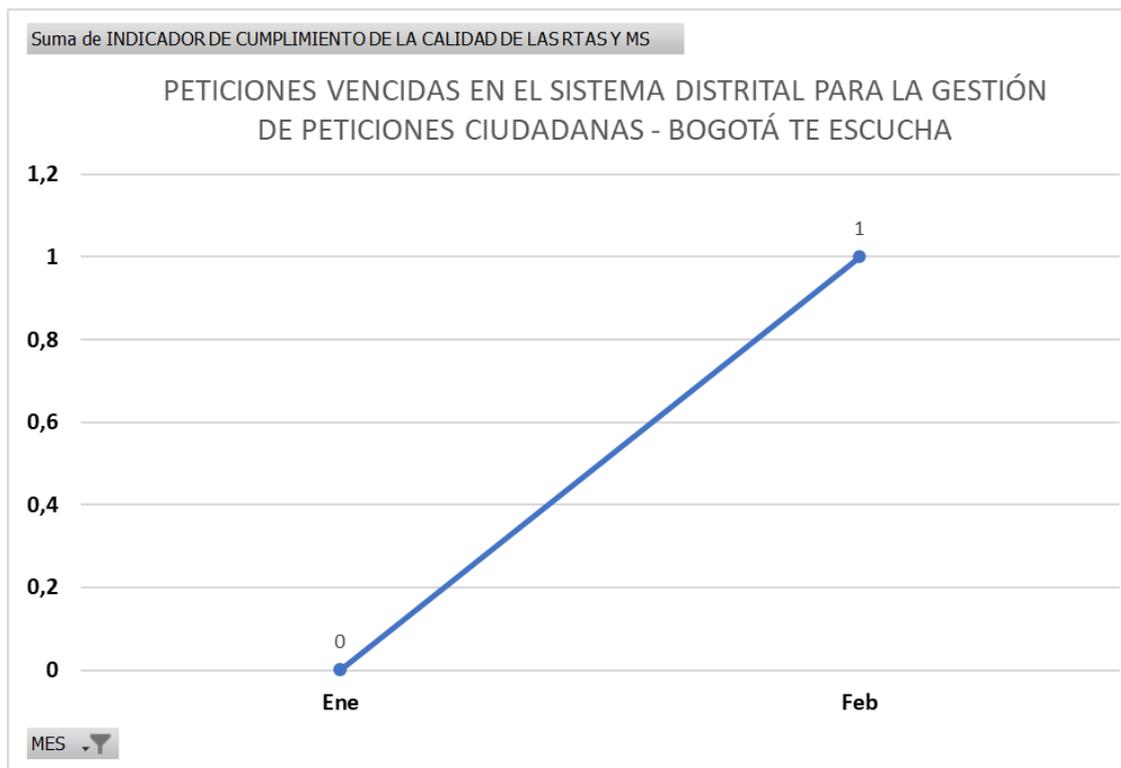
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1	2023	3

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



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 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

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 **2** 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. Dichas peticiones son: **226002023** y **418682023**.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

¹ **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.”

Mediante radicado 1-2023-4028 del 09 de febrero, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

Tipo de acción	Acciones de mejora	Actividades Específicas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
Preventiva	Realizar talleres en la gestión de peticiones ciudadanas y el manejo de aplicativos	Dos talleres semestrales para los encargados de gestionar las peticiones en el Sistema Bogotá te escuchan.	21 de febrero de 2023	30 de noviembre de 2023	Equipo de Atención a la Ciudadanía.
Preventiva	Realizar seguimiento al vencimiento de términos de PQRS	Revisar diariamente los vencimientos de términos con el fin de generar un reporte para los responsables del proceso, para adelantar el escalonamiento a la Directora de Gestión Corporativa, de los casos críticos, con el fin de lograr respuestas inmediatas.	09 de febrero de 2023	30 de noviembre de 2023	Equipo de atención Ciudadana
correctiva	Socializar los resultados de los informes de la Dirección D de calidad del Servicio	Elaborar comunicaciones internas para las dependencias que presentan observaciones en los informes, solicitando estrategias de mejora.	09 de febrero de 2023	30 de noviembre de 2023.	Equipo de Atención a la Ciudadanía.

Para el cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente mediante la evaluación mensual a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO