



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**LUIS FERNANDO ANGULO PINILLA**

Subsecretario de Gestión Corporativa

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD**

Carrera 30 No. 25 - 90 Piso 9

Correo electrónico: [contacto@serviciocivil.gov.co](mailto: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 MAYO DE 2023.**

Respetado Doctor:

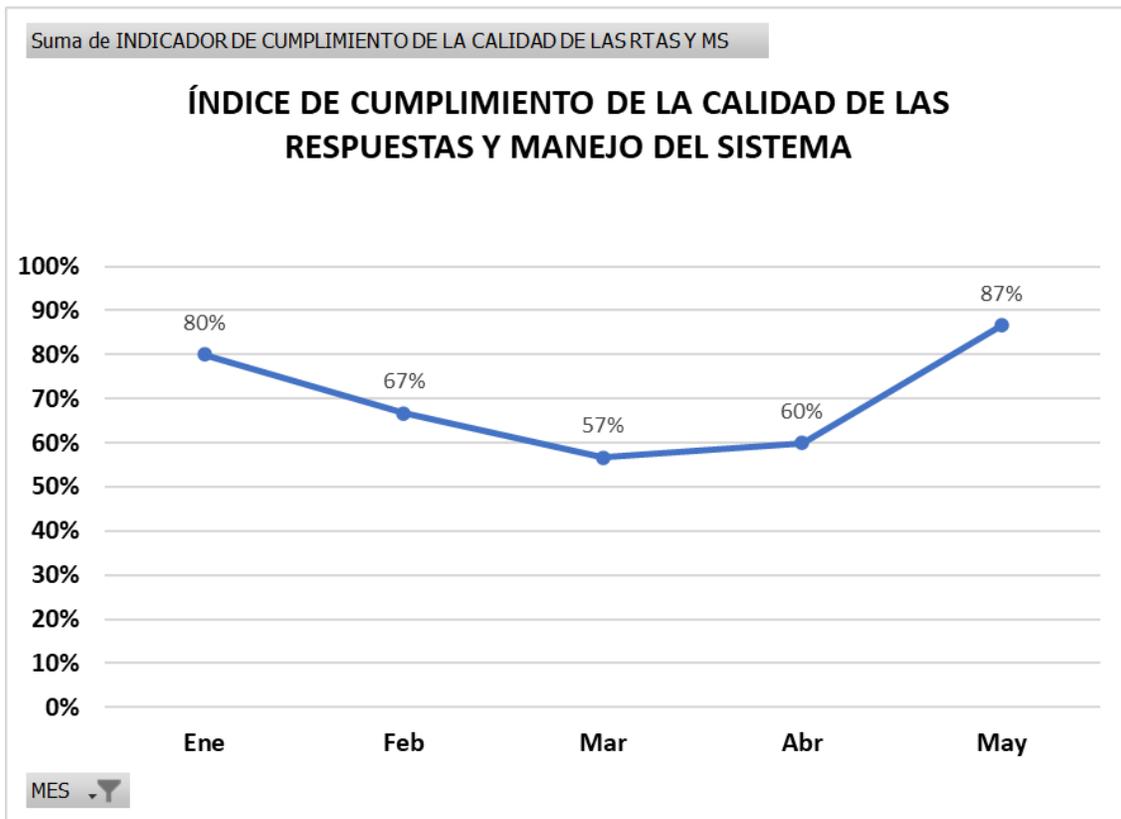
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

### **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
30	4 (13%)	87%	69%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
1747882023	ATENCIÓN AL USUARIO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
2335622023	ATENCIÓN AL USUARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que, se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área



No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							y/o dependencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2197122023	ATENCIÓN AL USUARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2078532023	ATENCIÓN AL USUARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.

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

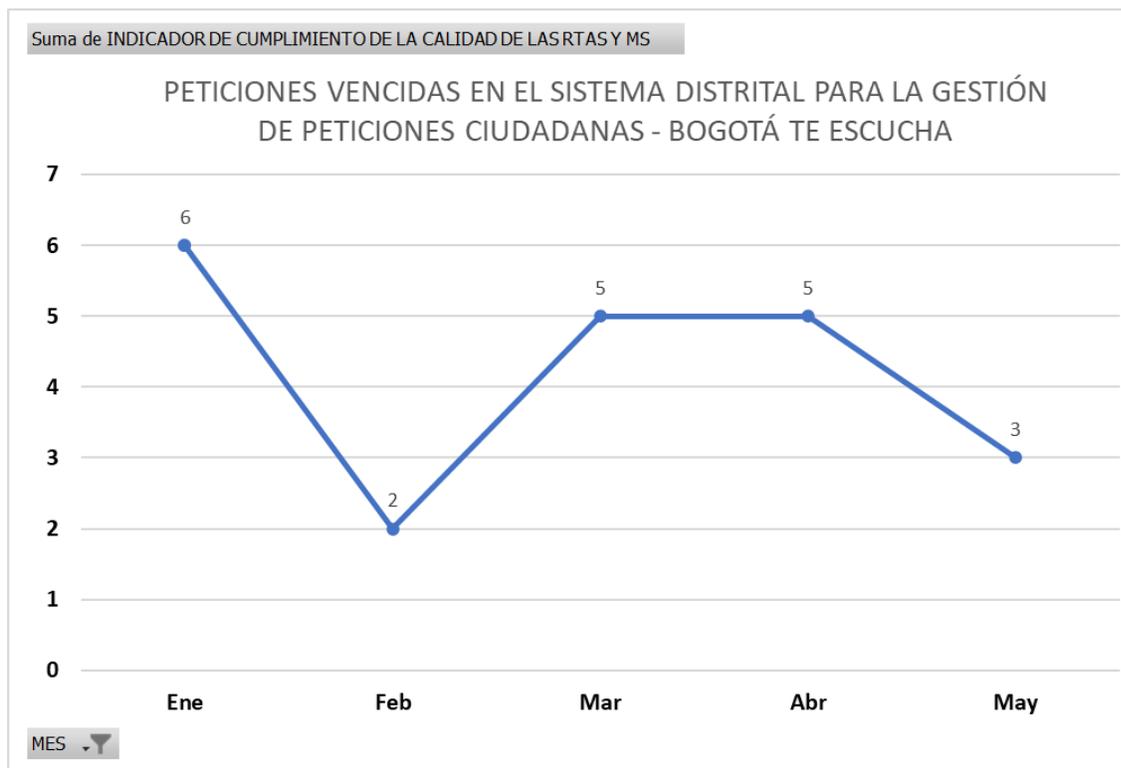
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
3	2023: 3	Entre 1 y 3 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó **3** peticiones vencidas.



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**<sup>1</sup>.

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

Mediante correo electrónico de fecha 14 de junio de 2023, recibimos plan de mejoramiento ajustado según los compromisos de la mesa de trabajo del 09 de junio de 2023, con las siguientes acciones:

<sup>1</sup> **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.”

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
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	1. Identificación de las respuestas que se están emitiendo para analizar en la mesa técnica	1/5/2023	31/5/2023
		2. Identificación de los casos puntuales para validar su correcto flujo y atención de acuerdo a los lineamientos del DASCD	1/5/2023	31/5/2023
		3. Solicitud mesa técnica	1/5/2023	31/5/2023
Preventiva	Capacitar en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha a los funcionarios y contratistas que gestionan las PQRSDF en el sistema	1. Solicitar agendamiento para asistir a las capacitaciones funcionales dentro de las fechas señaladas en el Plan Anual de Capacitación en el uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha 2023: Mayo 11 de mayo Junio 8 de junio Julio 6 de julio Agosto 10 de agosto	1/5/2023	31/5/2023
		2. Solicitar agendamiento para asistir a las capacitaciones de administradores, dentro de las fechas señaladas en el Plan Anual de Capacitación en el uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha 2023: Abril 20 de abril Administración / Virtual Mayo 18 de mayo Reportes / Virtual Junio 15 de junio Administración / Virtual Julio 13 de julio Reportes / Virtual	1/5/2023	31/5/2023

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Correctiva	Realizar una reunión mensual para retroalimentar las observaciones generadas en el Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha.	1. Identificar las observaciones del informe mensual para establecer los lineamientos a socializar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas	1/5/2023	31/12/2023
		2. Presentar en CIGD Informe Consolidado sobre la la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha 2023: calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha.	1/5/2023	31/12/2023
		3. Convocar a reunión al Gestor/a de peticiones pertinente de la dependencia, en el periodo en el que se generen observaciones e impartir lineamientos	1/5/2023	31/12/2023
Preventiva	Seguimiento a la gestión	1. El operario designado por la Subdirección de Gestión Corporativa, verifica y envía semanalmente el reporte de seguimiento de las PQRSDF que se encuentran pendientes y próximas a vencer a los Jefes y Subdirectores(as) y personal asistencial ( Gestor/a ) de la entidad . A final de mes se verifica el cumplimiento de los tiempos y en caso de evidenciarse respuestas extemporáneas, se solicita a las dependencias la justificación de las demoras en la respuesta a través de correo electrónico.	1/5/2023	31/12/2023
		El operario designado por la Subdirección de Gestión Corporativa, realiza seguimiento y verificación de las PQRSDF registradas en el reporte semanal y envía reporte de la gestión al líder de Atención al Ciudadano.	1/5/2023	31/12/2023

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, teniendo en cuenta que este seguimiento es de manera trimestral, se reflejará en el informe mensual de septiembre 2023.

En cuanto a las acciones que finalizaron el 31 de mayo de 2023, amablemente solicitamos enviar las evidencias con el propósito de poder verificar la eficacia de dichas acciones.

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

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS