

A vibrant, stylized illustration of a diverse group of people, including men and women of various ethnicities, smiling and looking in different directions. The style is reminiscent of pop art or graphic design, with bold outlines and a rich color palette.

Documentación de buenas prácticas de gestión pública en la Secretaría General



SECRETARÍA
GENERAL



A colorful illustration of various people's faces, including a woman with glasses, a woman with a red headscarf, and a woman with a large earring, set against a background of soft, pastel colors.

Buenas prácticas de gestión pública

Son "actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras entidades."

Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública, DAFP 2021 p6.

Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Información general

Nombre de la buena práctica de gestión pública: ¿Qué nombre describe mejor la buena práctica?

Optimización de los tiempos de traslado de peticiones a Entidades Distritales y dependencias de la Secretaría General.

Dependencia responsable de la buena práctica:

Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Directivo(a) de la dependencia:

Proceso al que pertenece la buena práctica

Gestión del Sistema Distrital de Servicio la Ciudadanía

Equipo y/o grupo interno de trabajo donde se identifica la buena práctica:

Equipo de Direccionamiento

Colaborador(a) responsable:

Tipo de vinculación:

Carrera Administrativa

Número de contacto:

Correo de contacto:

A colorful illustration of diverse people's faces and profiles, including a woman with glasses, a woman with a red headscarf, a woman with a wide smile, and a man with a beard, set against a background of soft colors and bokeh lights.

Fecha de inicio de la buena práctica:

Septiembre de 2021

1. Identificación de la buena práctica

Describe brevemente la buena práctica, es decir información sobre las principales necesidades detectadas en el proceso, dependencia, producto y/o servicio. Se sugiere redactarla en clave de una necesidad o brecha de conocimiento identificada. Además, mencione las acciones fundamentales de ésta (beneficios generados a personas, procesos, proyectos, grupos de valor, etc.) y el conjunto de circunstancias que hacen parte de la buena práctica, por ejemplo, aspectos institucionales u otros factores determinantes (económicos, políticos, sociales, etc.).

La buena práctica denominada “Optimización de los tiempos de traslado de peticiones a Entidades Distritales y dependencias de la Secretaría General”, consiste en un control diario de términos al traslado de peticiones, mediante un reporte generado desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y que luego es comunicado a la Directora y al equipo de trabajo de direccionamiento, en el marco del Procedimiento PR291 “Direccionamiento de peticiones ciudadanas”. El procedimiento consiste en recibir y registrar las peticiones, que ingresan a través de los diferentes canales de interacción en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas dispuesto por la Secretaría General, para realizar el análisis y direccionamiento(traslado) de las peticiones y por último se anexan las comunicaciones relacionadas con la petición. Ahora bien, la necesidad de aplicación de esta buena práctica se originó, con base en las observaciones emanadas por la Oficina de Control Interno mediante los informes de Auditoría de Seguimiento a las PQRS de la Secretaría General, donde para el I Semestre 2021, se generó para la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la siguiente observación y recomendación: “I semestre 2021:(Fuente: Anexo a Informe Preliminar Auditoria Seguimiento a las PQRS de la Secretaría General I Semestre 2021 (Memorando -3-2021- 21342 Oficina de Control Interno) Observación No 2: De las 37.908 PQRS que fueron trasladadas por competencia a otras entidades del Distrito para su respuesta definitiva, el 95% se trasladaron dentro de los 5 días siguientes, tal y como lo establece Ley 1755 de 2015 en su artículo 21 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. No obstante, el 5% que corresponde a 2.623 de las PQRS fueron trasladadas después de los 5 días hábiles. Recomendación: Es necesario que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio tome medidas para fortalecer los controles de seguimiento a las PQRS, para evitar que se continúe excediendo en el término de traslado.” De acuerdo con lo anterior, en la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se establecieron controles y seguimiento a los términos de traslado de las PQRS, por lo que, para el mes de septiembre de 2021, se comenzó a implementar la buena práctica denominada “Optimización de los tiempos de traslado de peticiones a Entidades Distritales y dependencias de la Secretaría General”, con el propósito de evitar incumplimiento legal. Es así que, con la puesta en marcha de esta buena práctica en la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se evidenció mediante el Informe Preliminar de Auditoria de Seguimiento a las PQRS de la Secretaría General - II Semestre 2021, que la buena práctica impactó con resultados positivos mediante la reducción significativa de peticiones con traslados extemporáneos, pasando de 2.623 durante el I Semestre 2021 a 131 peticiones a corte de II Semestre 2021. A continuación, se transcribe la observación de la Oficina de Control Interno: “II Semestre 2021 (Fuente: Anexo a Informe Preliminar Auditoria Seguimiento a las PQRS de la Secretaría General II Semestre 2021 (Memorando -3-2022- 7069 Oficina de Control Interno): Al examinar el cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que establece “...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”. Se identificó que, en el segundo semestre de 2021, 131 peticiones fueron trasladadas superando el tiempo establecido de cinco (5) días. Del total de 131 peticiones fueron trasladadas después del término, 71 peticiones en el rango de 6 - 10 días, 33 estuvieron dentro del rango de 11 a 15 días y 27 peticiones fueron trasladadas en el rango de 16 -30 días. Al respecto, se observó una reducción significativa en la extemporaneidad de los traslados en relación con el primer semestre del 2021, donde se registraron 2.623 extemporaneidades”. De acuerdo con el resultado anterior, se evidenció que la aplicación de esta buena práctica arrojó resultados muy positivos, por lo que se continúa empleándola durante el I semestre 2022, obteniendo el mejor resultado satisfactorio, dado que la totalidad de peticiones fue trasladada por el equipo de direccionamiento de la central de peticiones dentro de los términos de Ley. A continuación, se transcribe observación de la Oficina de Control Interno: “I Semestre 2022:(Fuente: Anexo a Informe Preliminar Auditoria Seguimiento a las PQRS de la Secretaría General I Semestre 2022 (Memorando -3- 2022-24188 Oficina de Control Interno) No se genera ninguna Observación en cuanto a la extemporaneidad en los traslados de las PQRS en la Dirección Distrital de Calidad del Servicio”. Por consiguiente, se concluyó que la aplicación de esta buena práctica fue efectiva, por cuanto garantizó el cumplimiento de los términos de Ley para el traslado de las peticiones ciudadanas para el I semestre de 2022.

Línea base

Enuncie cuál es la línea base, estado del arte o punto de partida de la buena práctica o situación a afrontar. ¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora? (Si las hubo).

En semestre de 2021 se tenía un reporte de 2.623 de PQRS que fueron trasladadas después de los días que determina la Ley, es decir, 5 días hábiles, y una vez se comenzó a implementar esta acción para el II semestre de 2021, el número de peticiones que fueron trasladadas de forma extemporánea se redujo a 131 y para el I semestre de 2022 el número de peticiones que fueron trasladadas después del término fue de 0, lo cual evidencia que la puesta en marcha de esta buena práctica ha sido efectiva. Adicionalmente la implementación de esta acción, generó beneficios al interior de la dependencia, como es el desarrollo de una cultura organizacional en el equipo de trabajo, basada en el autocontrol para dar cumplimiento a los términos de traslado y el seguimiento diario por parte de la Directora, generando así valor público desde la Secretaría General hacia a la ciudadanía, mediante el traslado oportuno de sus peticiones, además de responder a las necesidades institucionales y velar por salvaguardar los intereses de la Entidad mediante la prevención del daño antijurídico. Adicionalmente para el mes de junio de 2021 el tiempo promedio de direccionamiento de la central de peticiones estaba en 2,7 días. (Fuente: Reporte en Subcomité de Autocontrol del 27-08-21). Por lo que también se buscó reducir este tiempo promedio y así evitar incumplimientos en los términos de traslados de peticiones con esta acción.

Normativa

Mencione si la buena práctica responde a actos administrativos y escriba a cuáles.

Artículo 21, Ley 1755 de 2015 Código Disciplinario, Artículo 29. Decreto 140 de 2021, Manual Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Guía para la evaluación de calidad a las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

Población objetivo

Mencione los grupos poblacionales, sectores sociales y/o grupos de valor a los cuáles fue dirigida la buena práctica.

La ciudadanía es la principal beneficiaria de esta buena práctica, en cuanto se le garantiza que su petición sea trasladada en los términos de Ley. Ahora bien, a nivel interno la Jefe de la Dependencia al ser la responsable de garantizar el cumplimiento de los términos de Ley y el equipo de direccionamiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para la autogestión de las PQRS que ingresan a la Central de Peticiones.

Alcance

Mencione objetivos y tiempo en el que se desarrolló la buena práctica.

Realizar control diario a los términos para el traslado de peticiones, para prevenir el incumplimiento de la normativa vigente y el daño antijurídico.

Recursos Financieros y humanos

Describa qué tipo de apoyo recibió la buena práctica: Financiero, asistencia técnica u otro. Adicionalmente indique fuentes y montos totales de financiación de la experiencia.

Un colaborador de la Dependencia, con manejo de herramientas ofimáticas, específicamente en Microsoft Excel y con conocimientos en descarga de reportes del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha. También el equipo de direccionamiento quienes están pendientes de este reporte para dar aplicación de la buena práctica, toda vez que es el insumo guía para realizar su propia autogestión en el traslado oportuno de peticiones y de este modo prevenir vencimientos de los términos de traslados de las PQRS. Ahora bien, frente a la cuantificación de recursos (personal de planta y contratistas), no es posible brindar esta información dado que los costos son variables de acuerdo con la necesidad del servicio de la dependencia, no obstante, cualquier inquietud que se genere referente a profundizar esta buena práctica, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a brindar el apoyo que se requiera.

2. Contribución de la buena práctica

Aporte de la buena práctica

Explicar por qué la acción funciona bien o es susceptible de implementar. Analice resultados y beneficios que produjo la buena práctica.

La acción desarrollada, contribuyó a la prevención de incumplimiento normativo en los términos de traslado de las peticiones. Se evidenció mediante la disminución efectiva de los traslados de PQRS extemporáneos de 2.623 en el I semestre 2021 a 0 peticiones en I semestre de 2022, adicionalmente, la buena práctica aportó en el mejoramiento de los días de direccionamiento promedio que han oscilado en un rango de entre los 1,38 y 2,1 días en lo corrido de 2022. (Fuente: Reporte Bogotá te escucha). Por lo anterior, se concluye que se presentó una variación significativa en el tiempo promedio de direccionamiento de peticiones en comparación con el corte del periodo de junio 2021, que se encontraba en 2.7 días promedio. Adicionalmente ha contribuido a una cultura dentro del equipo de direccionamiento con enfoque a resultados y de autocontrol. Para el nivel directivo se obtuvo como beneficio el que se pueda realizar seguimiento y control a los términos de traslado de petición de manera diaria para garantizar el cumplimiento de las metas fijadas por la dependencia.

Difusión

Describa brevemente las actividades de difusión que realizó su dependencia de la buena práctica. Si la difusión se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.). **Por favor enviarlos al correo del cual recibió el formato.**

Correo electrónico institucional: se comenzó a realizar a partir del mes de septiembre.

Otros

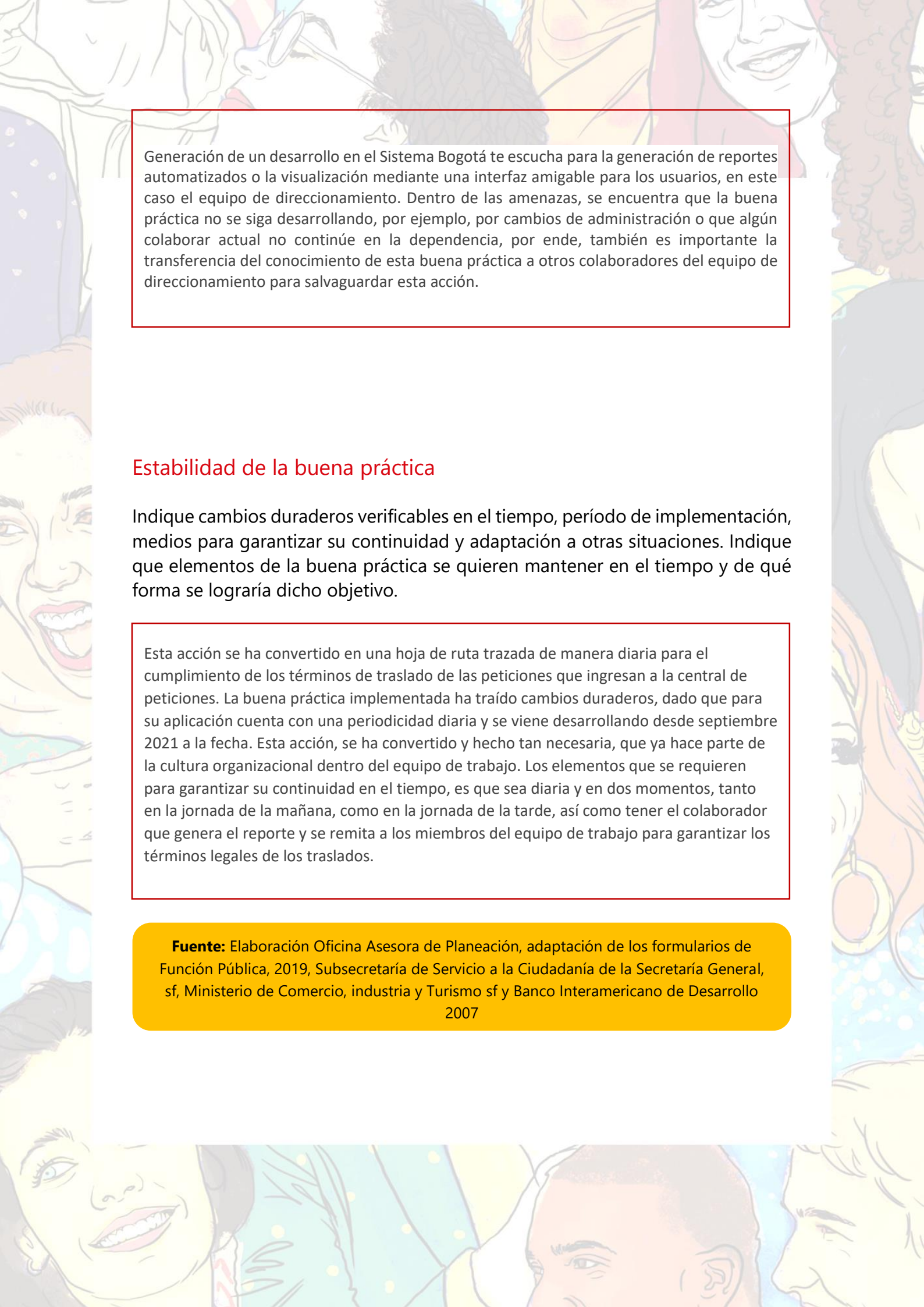
Agregue los comentarios y demás aspectos que quiera aclarar sobre la buena práctica.

Cuando el reporte de control diario de términos a traslado de peticiones, en rara ocasión muestre más de cinco (5) días hábiles, se debe hacer validación interna, si obedece a algún reingreso de la petición a la bandeja del colaborador direccionador y posteriormente dar el tratamiento a la petición que aplique según el caso. Se precisa que esta visualización no traduce en que la petición presente una extemporaneidad de términos para dar traslado, pues esto, se da cuando la petición vuelve a reingresar a la central de peticiones.

3. Sostenibilidad de la buena práctica

Retos a futuro

Señale que desafíos y/o amenazas puede enfrentar esta buena práctica.



Generación de un desarrollo en el Sistema Bogotá te escucha para la generación de reportes automatizados o la visualización mediante una interfaz amigable para los usuarios, en este caso el equipo de direccionamiento. Dentro de las amenazas, se encuentra que la buena práctica no se siga desarrollando, por ejemplo, por cambios de administración o que algún colaborador actual no continúe en la dependencia, por ende, también es importante la transferencia del conocimiento de esta buena práctica a otros colaboradores del equipo de direccionamiento para salvaguardar esta acción.

Estabilidad de la buena práctica

Indique cambios duraderos verificables en el tiempo, período de implementación, medios para garantizar su continuidad y adaptación a otras situaciones. Indique que elementos de la buena práctica se quieren mantener en el tiempo y de qué forma se lograría dicho objetivo.

Esta acción se ha convertido en una hoja de ruta trazada de manera diaria para el cumplimiento de los términos de traslado de las peticiones que ingresan a la central de peticiones. La buena práctica implementada ha traído cambios duraderos, dado que para su aplicación cuenta con una periodicidad diaria y se viene desarrollando desde septiembre 2021 a la fecha. Esta acción, se ha convertido y hecho tan necesaria, que ya hace parte de la cultura organizacional dentro del equipo de trabajo. Los elementos que se requieren para garantizar su continuidad en el tiempo, es que sea diaria y en dos momentos, tanto en la jornada de la mañana, como en la jornada de la tarde, así como tener el colaborador que genera el reporte y se remita a los miembros del equipo de trabajo para garantizar los términos legales de los traslados.

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación, adaptación de los formularios de Función Pública, 2019, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, sf, Ministerio de Comercio, industria y Turismo sf y Banco Interamericano de Desarrollo

2007