

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

LUZ MARY PERALTA

Directora de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO - SDDE

Carrera 60 No. 63A – 5

Dirección Electrónica: ventanillaunica@desarrolloeconomico.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 FEBRERO DE 2022.

Referenciado:

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 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico 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 28 de febrero 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:

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

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.

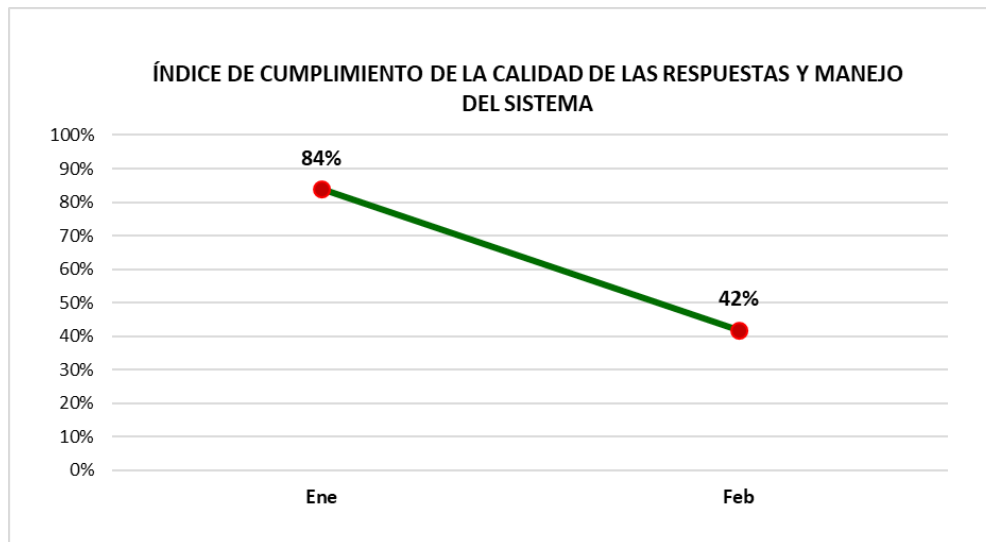
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de febrero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	18 (58%)	42%	63%



Fuente: Evaluación mensual calidad y oportunidad

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
31	31	0	13	18	31	0	31	0	31	0
	100%	0%	42%	58%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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 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
6782022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
7762022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
9282022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
10022022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
10042022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
11762022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
17442022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
28782022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
37292022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
37312022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
37992022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
44742022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
45882022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
49422022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
49782022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
49982022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
50332022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
76952022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

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 correspondiente al mes de enero de 2022, a continuación, se presenta la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de febrero de 2022:

Nº Peticiones Vencidas	Nº Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
8	0	2021: 1 2022: 7	Entre 1 y 9 días

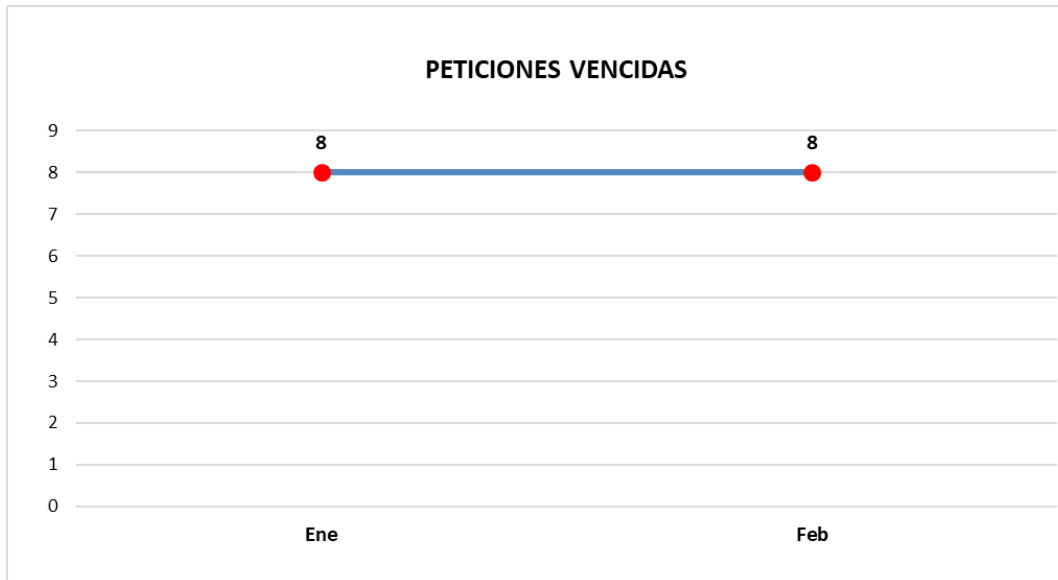
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Gestión Corporativa como se relaciona en el siguiente cuadro:

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	8	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	8	100%

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

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 febrero), se evidenció una tendencia constante en el número de requerimientos sin respuesta, con un total de **8** peticiones vencidas 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.

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 febrero de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el mes de febrero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **42%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **CLARIDAD** con un **58%**. Adicionalmente, para el mes de febrero de 2022, la entidad presenta **8** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

Al respecto, es importante precisar que, si bien la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico mediante correo electrónico del día 27 de septiembre de 2021 remitió el plan de mejoramiento orienta-

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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, Ibídem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

do al cierre de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y al mejoramiento del índice mensual de calidad; se evidenció que las acciones planteadas no fueron efectivas en razón a que la entidad aún cuenta con peticiones vencidas en el Sistema y no ha alcanzado el 100% en el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas.

Por lo anterior, nos permitimos reiterar la solicitud de ajuste y envío del plan de mejoramiento con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y cerrar las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha según los términos legales, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO - SDDE - ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN - ventanillaunica@desarrolloeconomico.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO