



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**LUZ MARY PERALTA RODRÍGUEZ**

Directora de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO - SDDE

Carrera 60 No. 63A - 5

Dirección Electrónica: contactenos@desarrolloeconomico.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021.

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

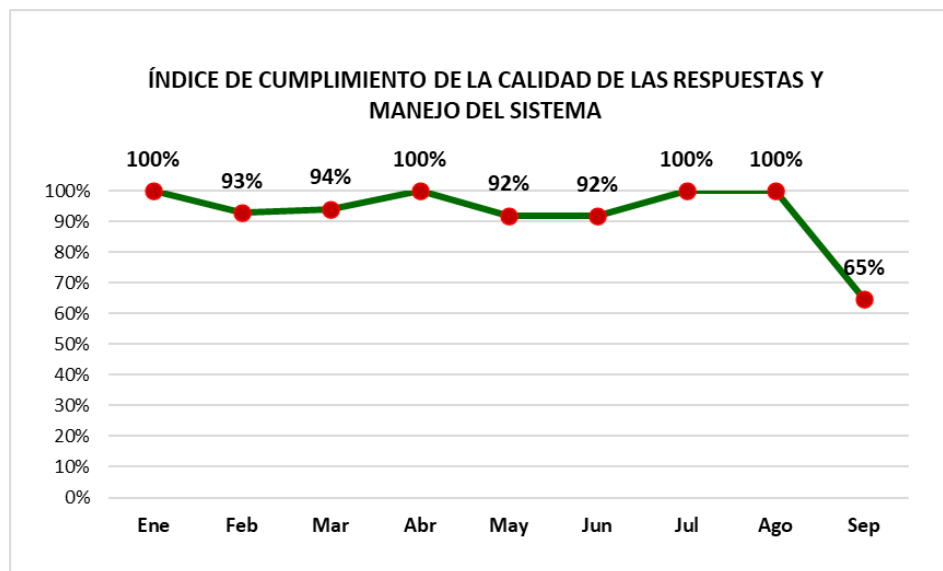
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **34** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
34	12 (35%)	65%	91%



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:

² **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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
34	31	3	31	3	31	3	24	10	22	12
	91%	9%	91%	9%	91%	9%	71%	29%	65%	35%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro, se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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
2323372021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento 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.
2990142021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
2812972021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
2384822021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2503482021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2344212021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2066862021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2421562021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2364332021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2384952021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2283082021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2282962021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.

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

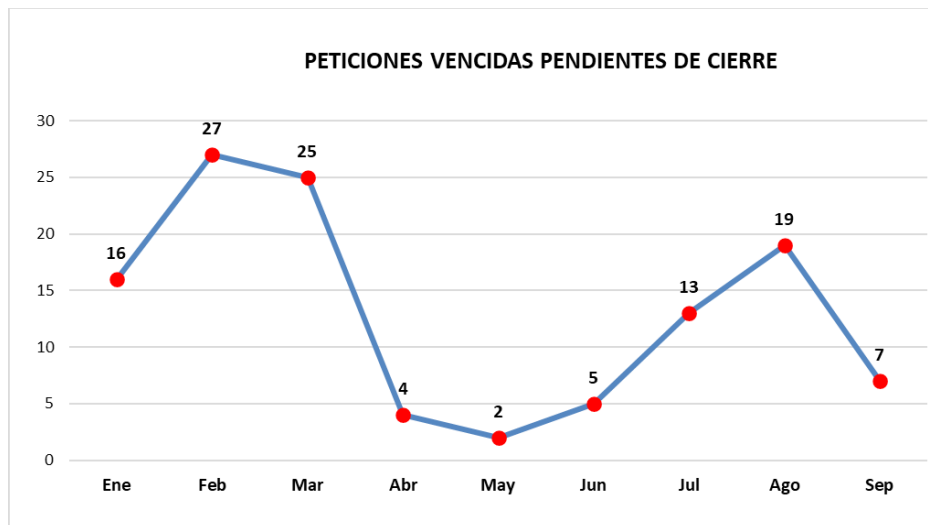
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
7	0	2021: 7	Entre 1 y 27 días de vencimiento

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

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO		100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	7	100%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a septiembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha del **56%** de peticiones vencidas pendientes de cierre.



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

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**³.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

³ **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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

CALIDAD Y OPORTUNIDAD

Frente a este aspecto, es importante mencionar que en el mes de septiembre de 2021 se llevó a cabo una (1) mesa de trabajo cuyo objetivo fue realizar seguimiento a la evaluación de calidad y calidez y al estado de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Esta mesa de trabajo se realizó el día 15 de septiembre de 2021, y en ella en primer lugar se presentaron los criterios y subcriterios de la evaluación de calidad y calidez realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. En segundo lugar, se expusieron los resultados de la evaluación de calidad y calidez correspondientes al periodo de enero a julio de 2021. Así mismo, se presentó la evolución de la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre, evidenciando que a corte 13 de septiembre de 2021 la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico registraba un total de 70 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Sobre el particular la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reiteró la importancia de continuar aunando esfuerzos para el cierre de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Por lo cual, se plantearon las siguientes actividades por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico:

- La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico informó que a corte 27 de septiembre de 2021, estarán cerradas la totalidad de peticiones vencidas pendientes de cierre.
- Se continuará con la coordinación entre la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación para articular esfuerzos en las solicitudes realizadas por la población víctima del conflicto armado.

No obstante, en correo electrónico del día 29 de septiembre de 2021 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó e informó el seguimiento a los compromisos de la mesa de trabajo del día 15 de septiembre de 2021, evidenciando que a corte 28 de septiembre la entidad presentaba un total de treinta (30) peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Al respecto, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio instó a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a continuar con las acciones tanto preventivas como correctivas para evitar el incremento de vencimientos en los días sucesivos.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página número 7 de 8

Documento Electrónico: 10d8a12c-c463-4d5f-83c1-8edd5d250614

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

Nro. Rad: **2-2021-33986** Anexos: **0**

Fecha: **26/10/2021 04:01:06 PM**

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO - SDDE - GONZALO MARTÍNEZ SUAREZ - ventanillaunica@desarrolloeconomico.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 10d8a12c-c463-4d5f-83c1-8edd5d250614

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

4233100-FT-012 Versión 05