

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

YAMILE BORJA MARTÍNEZ

Directora de Gestión Corporativa

SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL - SJD

Carrera 8 No. 10 – 65

Dirección Electrónica: correspondencia@secretariajuridica.gov.co

Ciudad

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 ENERO DEL 2023

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta que con este informe estamos dando inicio a la vigencia 2023, en la evaluación a las respuestas de las peticiones ciudadanas, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio queremos agradecer el esfuerzo y el compromiso de su entidad frente a la gestión y trámite de las PQRS, sin embargo, aún tenemos temas por mejorar, por cuanto la Secretaria Jurídica Distrital - SJD para la vigencia 2022 alcanzó el 84% de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y presentó peticiones vencidas, por esta razón los invitamos a que el 2023 sea un año en donde se logre el cumplimiento del índice de calidad de las respuestas al 100%, con el fin de prestar un excelente servicio a los ciudadanos que permita la garantía efectiva de sus derechos.

Con este propósito desde la Dirección continuaremos brindando todo el apoyo que ustedes requieran para alcanzar esta meta, en ese sentido, a continuación, nos permitimos relacionar los resultados del mes enero de 2023 de la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas, y seguimiento al plan de mejoramiento remitido para el mes de enero del 2023.

1. Seguimiento a la Calidad de los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Página número 1 de 6

Documento Electrónico: fc1685f2-664e-4028-b770-c892c2d74455

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



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
17	1 (6%)	94%	94%

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
17	0	17	0	17	0	16	1	16	1
100%	0%	100%	0%	100%	0%	94%	6%	94%	6%

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
4616802022	DIRECCIÓN DISTRICTAL DE POLÍTICA E INFORMÁTICA JURÍDICA (ESTUDIOS)	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 la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. 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.

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

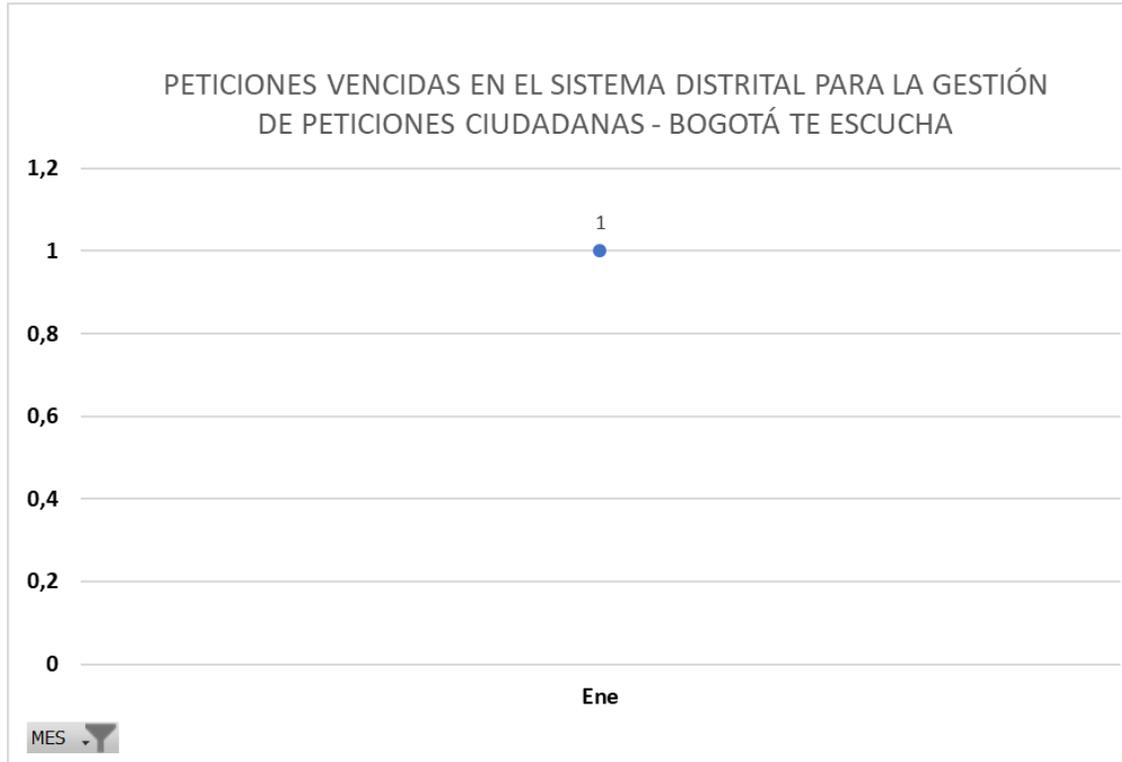
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	2022: 1	5 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 en lo corrido del año, respecto al último periodo de la vigencia anterior, la entidad se mantiene en un (1) requerimiento sin respuesta.



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 presentó 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: **4630062022** y **4510692022**.

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.”

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 2 de febrero del 2023 con radicado interno de la Secretaría General No1-2023-2561 donde se definen las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Convocar a los gestores designados por las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital a participar en las capacitaciones funcionales sobre el manejo de Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha desarrolladas por la Secretaría General	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre dado que su implementación inicio el 6/02/2023
2. Socializar las novedades presentadas en el informe consolidado de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a través del Sistema de Bogotá te Escucha	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre dado que su implementación inicio el 1/02/2023
3. Sensibilizar a los funcionarios y colaboradores de la SJD en temas relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas.	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre dado que su implementación inicio el 1/02/2023
4. Capacitar a los gestores de Bogotá te Escucha sobre los criterios en la calidad de las respuestas	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre dado que su implementación inicio el 6/02/2023
5. Realizar seguimiento semanal a las dependencias de la SJD respecto de las peticiones que estén próximas a vencer	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre dado que su implementación inicio el 1/02/2023

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA JURIDICA DISTRICTAL - SJD - OLGA MILENA CORZO ESTEPA - correspondencia@secretariajuridica.gov.co

Página número 5 de 6

Documento Electrónico: fc1685f2-664e-4028-b770-c892c2d74455

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



Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: fc1685f2-664e-4028-b770-c892c2d74455

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