



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

GLORIA EDITH MARTÍNEZ

Directora de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO - SDDE

Carrera 10 No. 28 - 49 Torre A

Correo electrónico: ventanillaunica@desarrolloeconomico.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 ABRIL DEL 2023.

Respetada Doctora:

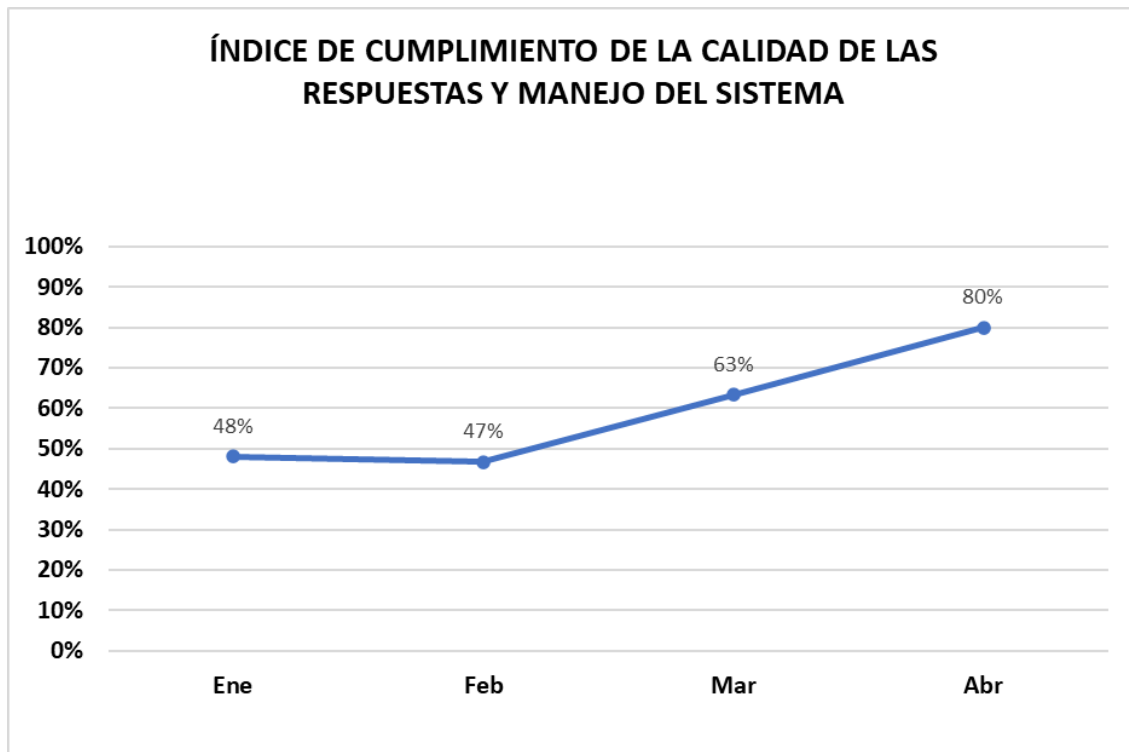
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	6 (20%)	80%	60%

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
1645952023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
1861012023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
1683822023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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 y/o dependencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
1918962023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad puesto que la petición contiene información de carácter sensible o reservada, por lo que NO se debe crear en el sistema, de

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							conformidad con el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1688192023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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.
1669842023	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 la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta 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

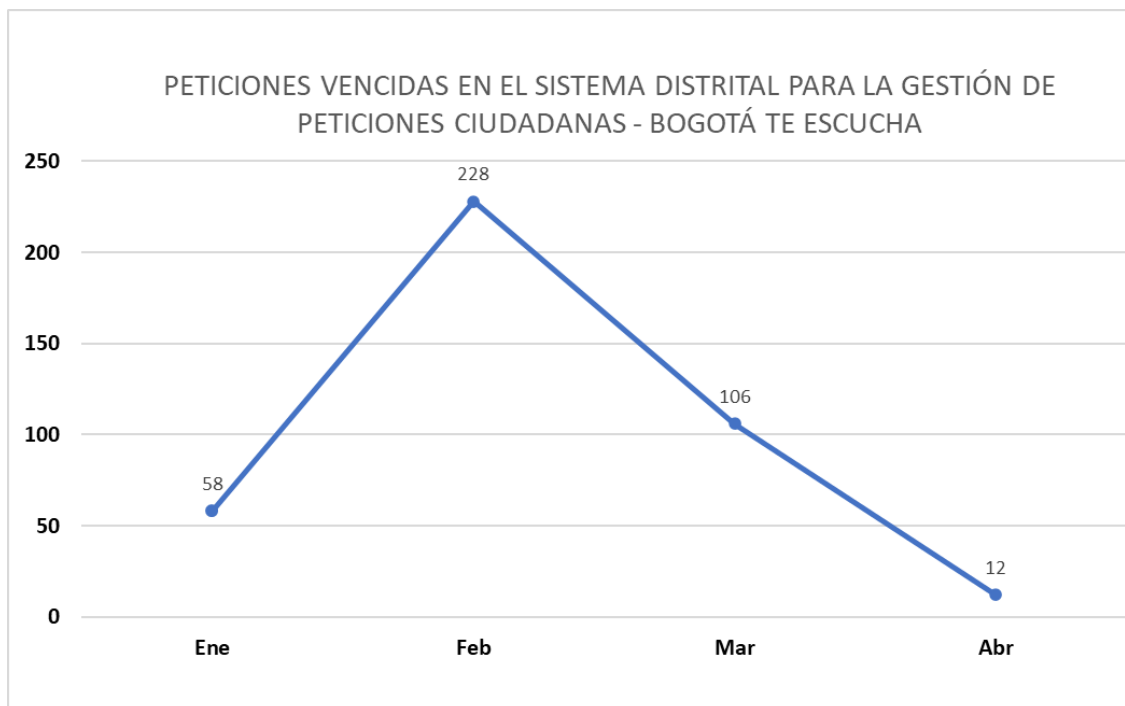
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
12	2023: 12	Entre 1 y 14 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 peticiones vencidas. Respecto al mes inmediatamente anterior la entidad decreció en **89%** en los requerimientos vencidos 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 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo sujeto de evaluación y a las acciones de mejora remitidas en el radicado 2022EE0002695 de la SDDE y radicado de ingreso de la Secretaria General No 1-2022-14326, por lo anterior y dado que las observaciones persisten, reiteramos nuestra solicitud de ajuste al plan de mejoramiento para la actual vigencia, en donde se establezcan acciones preventivas y correctivas con el objetivo de cumplir al 100% en el índice de calidad, así como acciones que permitan reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es pertinente indicar que dicho plan debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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.”

Por otra parte, siguiendo nuestra política de mejoramiento continuo frente al trámite y gestión de las PQRS por parte de las entidades distritales, es necesario recordar la importancia del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así como la debida clasificación de las peticiones ciudadanas en el Sistema de Bogotá te escucha, siguiendo para el efecto los siguientes parámetros:

CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371/2010 establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos evidenciado que, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017, varias entidades distritales no realizan el cargue de todas las PQRS recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha, por lo tanto queremos recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente y utilizar como único el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se encuentra diseñado como un sistema de información gerencial para registrar todas las peticiones que tengan origen ciudadano, con el fin de llevar a cabo un seguimiento a las mismas, en ese sentido cobra especial relevancia la debida clasificación de la gestión realizada de cada una de las peticiones lo cual permitirá conocer de primera mano datos estadísticos que son la base fundamental para la toma de decisiones, no obstante, hemos observado que las entidades distritales están clasificando de forma indebida la gestión a las peticiones atendidas, registrando las peticiones con respuesta definitiva con el subtema “Traslado a entidades distritales”.

Razón por la cual hacemos un llamado a revisar la clasificación de las peticiones ciudadanas, con el fin de evitar que se realicen clasificaciones erróneas que puedan generar datos que no correspondan en la gestión y trámite de las PQRS.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.



Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO - SDDE - JORGE ANIBAL ALVAREZ CHAVEZ -
ventanillaunica@desarrolloeconomico.gov.co

Anexos Electrónicos: **1**

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

Página número **6** de **6**

Documento Electrónico: fe6fbc7d-28ce-4465-b300-37f68dadbbae

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