



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](mailto: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 MAYO DEL 2023.**

Respetada Doctora:

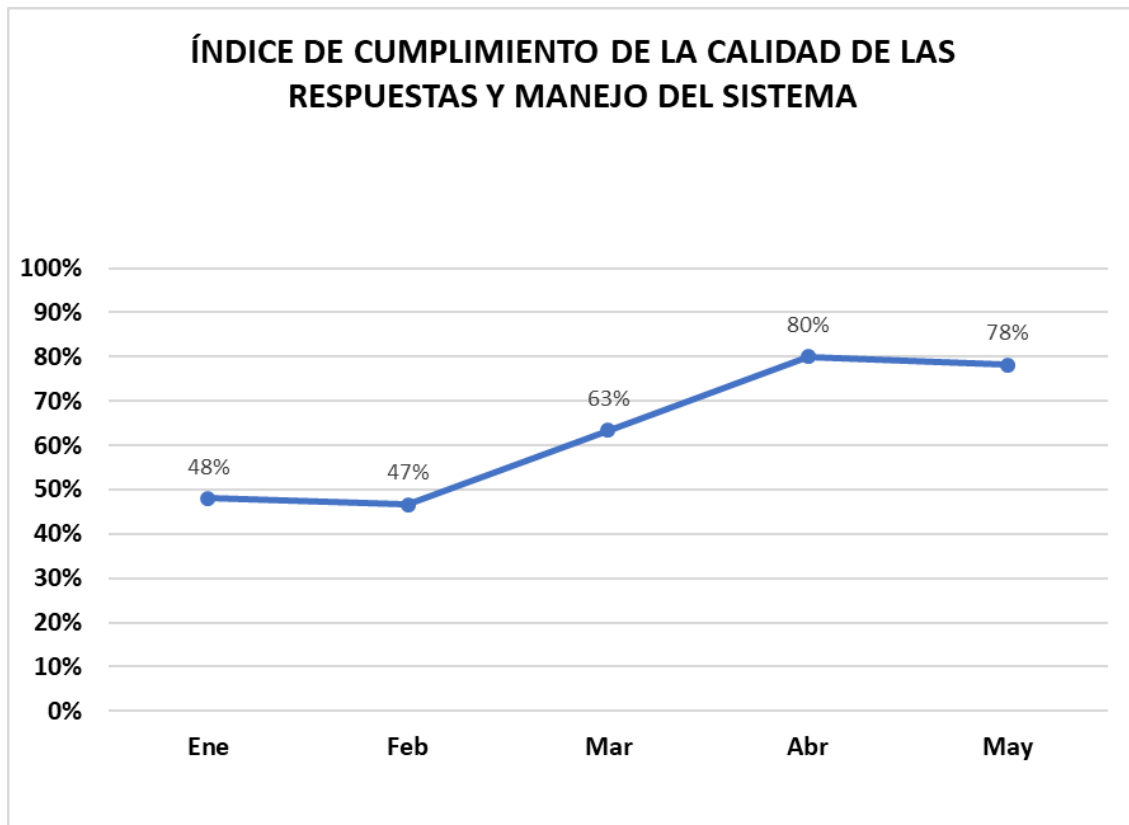
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Entidad.

### **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
32	7 (22%)	78%	64%

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
2129492023 1971542023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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 el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
1951812023	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 conformidad con el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2366742023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, 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.
2113792023	DIRECCIÓN DE	SI	SI	SI	NO	NO	- Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad,

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2113062023	GESTIÓN CORPORATIVA						puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. - Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
2061132023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que emiten respuesta parcial fuera de los términos fijados por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

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

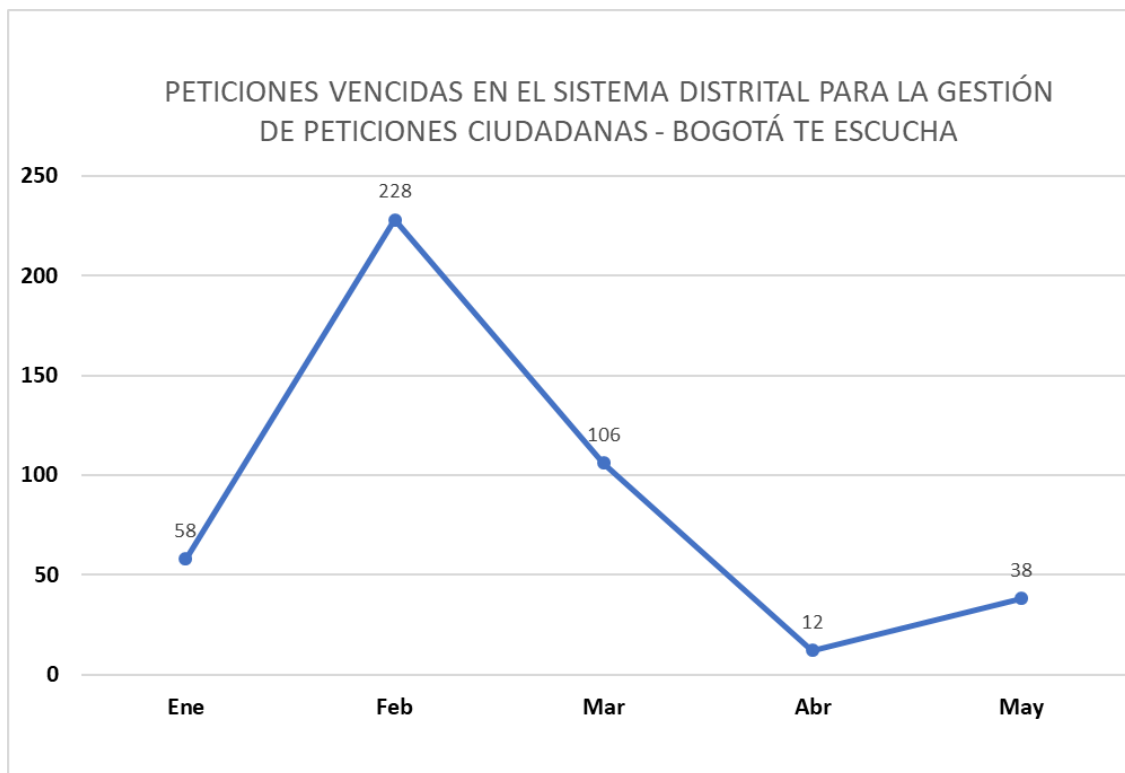
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
38	2023: 38	Entre 1 y 35 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 incremento en **217%** 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**<sup>1</sup>.

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos confirmamos la recepción del comunicado remitido por la Secretaria de Desarrollo Económico con radicado No 2023EE0011072 y radicado interno de la Secretaria General No 1-2023-15880 / 1-202315881 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

<sup>1</sup> **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.”

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
<ol style="list-style-type: none"><li>Realizar seguimiento en el comité de Gestión y Desempeño al reporte quincenal de PQRs e informar al Defensor al Ciudadano.</li><li>Remitir semanalmente, a las dependencias responsables de respuesta la relación de PQRs en trámite.</li></ol>	Permanente	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
<ol style="list-style-type: none"><li>capacitación del correcto uso del gestor documental interno de la SDDE-GESDOC respecto de la integración de Bogotá te escucha y del manual de gestión de peticiones ciudadanas de la SG.</li><li>Desarrollar campañas de sensibilización del uso correcto del GESDOC"</li></ol>	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.

Esperamos que, con estas acciones de mejora planteadas por la entidad, las cuales serán sujeto de seguimiento, les permita alcanzar el 100% de cumplimiento a la calidad de las respuestas y se reduzca a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema.

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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

Anexos Electrónicos: 0

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