



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**GLORIA MARTÍNEZ SIERRA**

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 JULIO DEL 2023.**

Respetada Doctora:

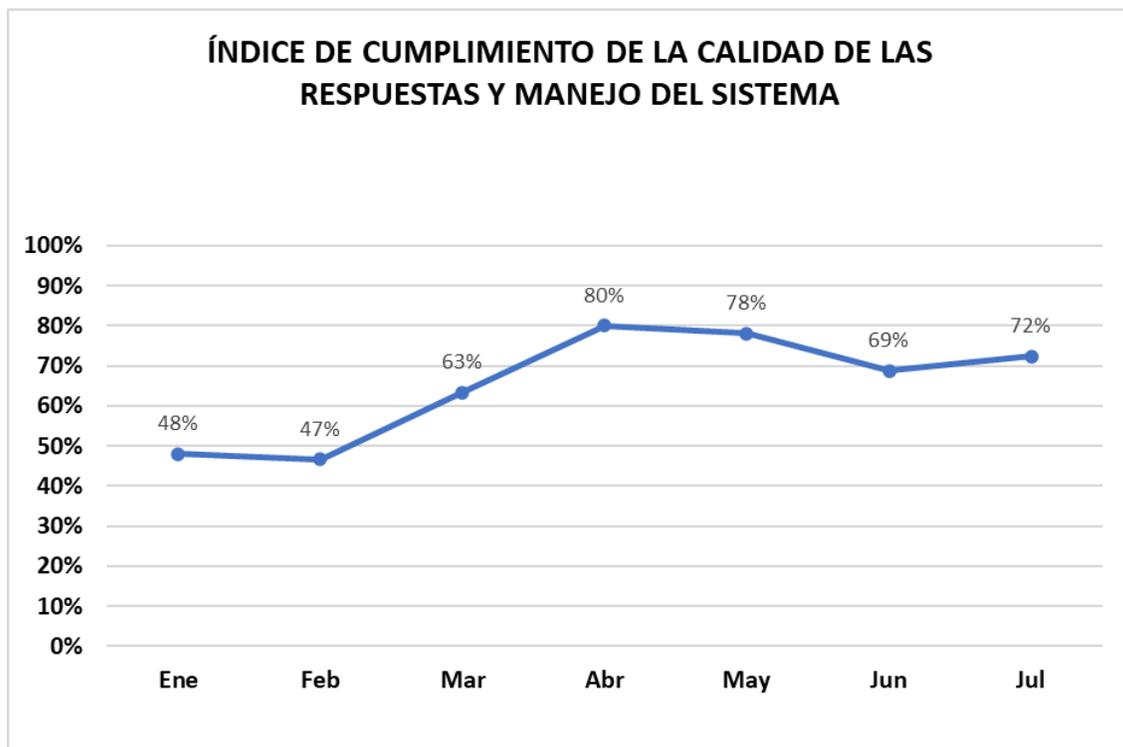
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
29	8 (28%)	72%	66%

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
2818242023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que emiten una respuesta parcial y dan cierre como Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no recibe una respuesta de fondo, como lo señala el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
3131762023	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.
3021902023 2702022023 3068622023 3021152023 3021182023 2867002023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	- Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, 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.

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

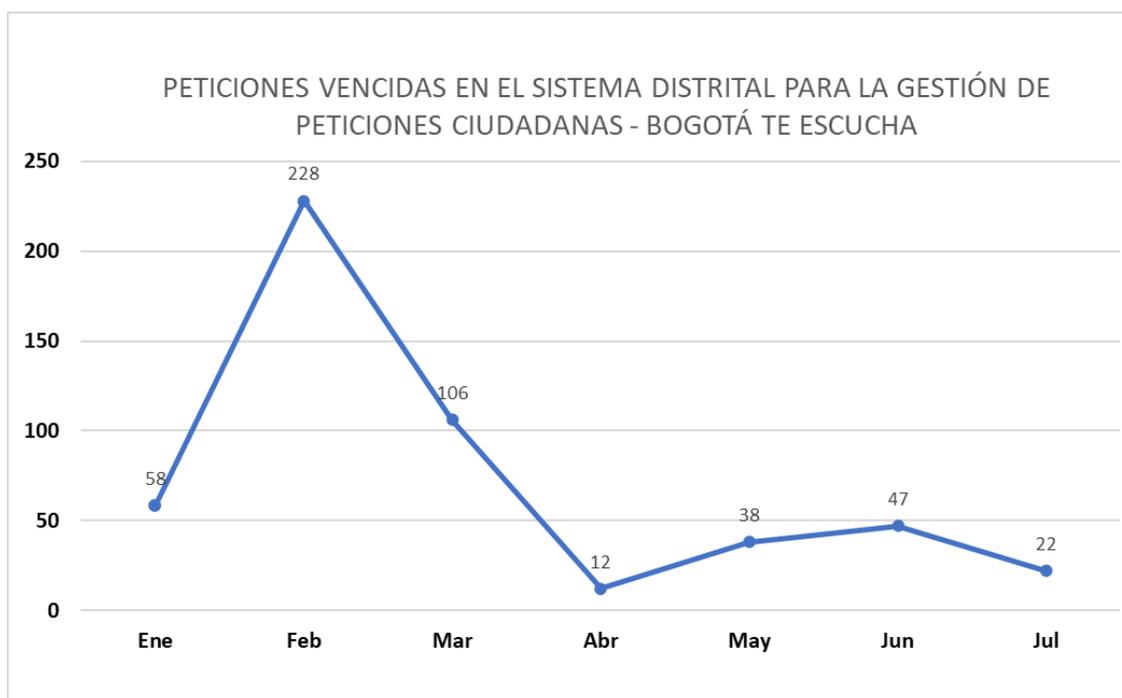
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
22	2023: 22	Entre 1 y 74 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 **53%** 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>.

<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.”

### 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 que nos encontramos en el tercer mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Secretaría de Desarrollo Económico con radicado No 2023EE0011072 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-15880 / 1-202315881 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

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	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
<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	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y el número de peticiones vencidas en el sistema se mantiene, desde la DDCS solicitamos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento (formato adjunto) y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirma la recepción del comunicado remitido por la Secretaría de Desarrollo Económico con radicado No 2023EE0014462 y radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2023-2093. Informamos que respecto al requerimiento No 2496002023, tras validar la trazabilidad de la petición en el sistema, si bien, efectivamente no corresponde a una solicitud anónima, no se evidencia el



canal o dirección donde se notificó la respuesta al peticionario (imágenes 1 y 2), en los casos que no se cuente con información de contacto de notificación de la respuesta, se efectuara la publicación en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público, y se debe cargar en el sistema la evidencia, razón por la cual se realizó la observación.

## DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

Tipo de Identificación	Número de Identificación	Correo Electronico	
	79634319		
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
JORGE	ENRIQUE	GUTIERREZ	

**Imagen 1:** Registro en Bogotá Te Escucha sin correo electrónico de notificación.



Bogotá D. C., 21 de junio de 2023

Señor  
**JORGE ENRIQUE GUTIERREZ**  
Ciudad

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO 21-06-2023 18:19

Al Contestar Cita Este No.: 2023EE0010866 Fol:1 Anex:0 FA:0

ORIGEN 52000 - SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN / ANA PATRICIA

DIAZ BELLO

DESTINO JORGE ENRIQUE GUTIERREZ

ASUNTO RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROGRAMAS DE

OBS

Asunto: Respuesta a solicitud de información sobre programas de e  
Radicado No. 2023ER0012052, recibido el 29 de mayo de 2023.



Respetado señor Gutiérrez,

**Imagen 2:** Oficio de respuesta al peticionario sin dirección o datos de notificación.

Respecto al requerimiento No 2495752023 tras realizar una nueva revisión de la solicitud, se identificó que efectivamente corresponde a una solicitud escrita y que se dio respuesta bajo este mismo criterio, sin embargo, no se puede constatar que efectivamente se notificó al ciudadano de la respuesta puesto que se notifica a una dirección (imagen 3) la cual no está relacionada en la solicitud ciudadana y de la cual no quedo registro si la entidad realizo alguna actualización (imagen 4) razón por la cual se hace la observación, es importante dejar registro de actualizaciones en el sistema cuando dé a lugar en las solicitudes ciudadanas, Cabe aclarar que dado que no se pudo validar la recepción de las respuestas a las solicitudes ciudadanas, las observaciones realizadas en el informe se deben mantener.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría General  
Nro. Rad: **2-2023-23366** Anexos: 1  
Fecha: **29/08/2023 01:33:32 PM**



Bogotá D. C., 27 de junio de 2023

Señor  
**DAVID ALONSO MARIN**  
Carrera 18B N° 23 A 41 Sur  
Ciudad

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO 27-06-2023 17:47  
Al Contestar Cite Este No.: 2023EE0011475 Fol:1 Anex:0 FA:0  
ORIGEN 52000 - SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN / ANA PATRICIA DIAZ BELLO  
DESTINO DAVID ALONSO MARIN  
ASUNTO RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROGRAMAS DE OBS



Asunto: Respuesta a solicitud de información sobre programas de e  
Radicado No. 2023ER0013016, recibido el 2 de junio de 2023.

Respetado señor Chaparro,

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico ha recibido su petición donde solicita:

“...solicitud de ayuda...”

**Imagen 3:** dirección de notificación que no se puede validar.

SEGUIMIENTO									
ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD									
Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta	
No se encontraron registros.									
Mostrando 0 a 0 de 0 registros									
◀ Atrás    Siguiente ▶									
Guardar					Cancelar				

**Imagen 4:** Registro en Bogotá te Escucha sin actualizaciones de la entidad.

Finalmente agradecemos el interés y compromiso por parte de la Entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

Cordialmente,

**EDGAR HENRY PACHECO VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: ba1b0e03-2645-4c07-a01a-50197dd38dbf

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



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

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ