



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

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 AGOSTO DEL 2023.

Respetada Doctora:

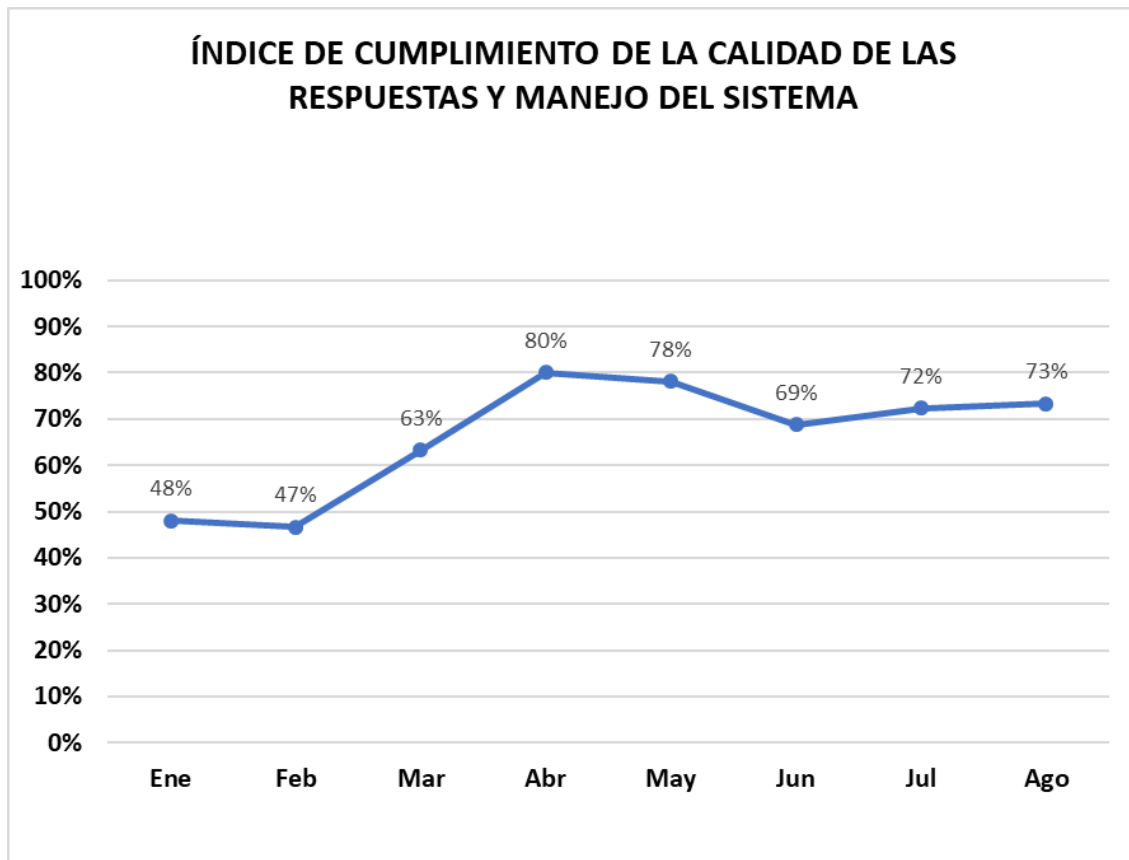
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
30	8 (27%)	73%	67%

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
3132442023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan corregir o aclarar la petición y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede completar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
3487452023	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.
3372592023 3321782023 3373092023 3164692023 3316582023	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
3060812023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	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

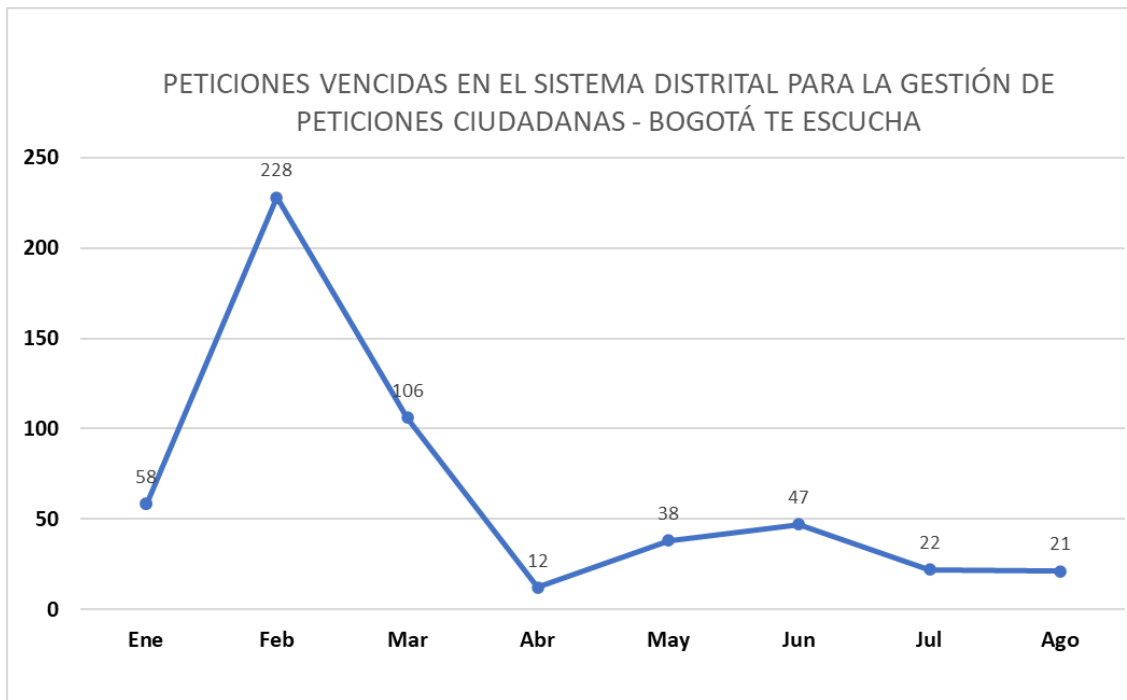
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
21	2023: 21	Entre 1 y 84 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 **5%** 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:

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que nos encontramos en el cuarto mes de seguimiento al plan de mejoramiento 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:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
---------------------	-------------	---------------------------

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.”

<ol style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento en el comité de Gestión y Desempeño al reporte quincenal de PQRs e informar al Defensor al Ciudadano. Remitir semanalmente, a las dependencias responsables de respuesta la relación de PQRs en trámite. 	<p>Permanente</p>	<p>Desde la entidad se remite carpeta con las actas de los comités de 24 de julio, 8 y 22 de agosto y 5 de septiembre se relacionados en el radicado 2023EE0017653 de la Secretaría de Desarrollo Económico y radicado de la Secretaria General No 1-2023-25358. Al igual que los correos de seguimiento a los responsables de dar respuesta las peticiones.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 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. Desarrollar campañas de sensibilización del uso correcto del GESDOC" 	<p>31/12/2023</p>	<p>Desde la Dirección Distrital de calidad del Servicios quedamos atentos a los resultados obtenidos tras la implementación de estas acciones por parte de la Entidad.</p>

Así mismo, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción del comunicado 2023EE0017653 y radicado interno de la Secretaria General 1-2023-738434.

Respecto al requerimiento No 3131762023 donde nos indican:

Observación

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3131762023	DIRECCION DE GESTION 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.

Respuesta

No se comparte la observación efectuada teniendo en cuenta que en la hoja de ruta de Bogotá te escucha se encuentra el oficio de traslado realizado al ministerio de trabajo.

En este punto es necesario aclarar que de acuerdo con la integración entre nuestro sistema de gestión documental GESDOC y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, las actuaciones realizadas siempre quedan en Bogotá te escucha como "Solucionado - Por respuesta definitiva" ya que es el único estado que permite la integración por el momento, situación que nos fue confirmada en mesa de trabajo realizada con la Secretaría General – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía el día 31 de 08 de 2023.

Al respecto, es importante aclarar que un oficio de traslado por competencia a otra entidad no corresponde a una respuesta de fondo como lo establece el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, ahora bien, en los casos que el sistema no permita la debida gestión de la peticiones como manifiestan que solo les permite hacer uso del evento "Solucionado – Por respuesta Definitiva" y no otros eventos para el correcto uso del aplicativo, se debe solicitar soporte al equipo funcional del Sistema Bogotá Te Escucha informando la novedad con el propósito que se revise

el tema y se defina el manejo que se le debe dar a la petición, por cuanto se reitera no en todos los casos dentro de la gestión de la petición aplica la respuesta definitiva, por el contrario este es un solo evento que se debe manejar cuando efectivamente se va a dar respuesta de fondo a la petición, teniendo en cuenta su observación se remite el caso al equipo funcional del sistema Bogotá te escucha para que valide y atienda la situación.

Respecto al punto tres de los planes de mejora donde manifiestan:

La entidad no ve la necesidad de realizar la reformulación al plan de acción, toda vez que las acciones encaminadas al proceso de capacitación y sensibilización se deben realizar tras la puesta en marcha de la actualización de nuestro gestor Documental GESDOC, el cual contendrá algunas mejoras relacionadas con la integración con Bogotá te escucha, por lo cual esperamos se reduzcan algunos de los inconvenientes que se han presentado con el uso del sistema.

En cuanto al Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas, me permito indicar lo siguiente:

Para la acción permanente No. 1, se informa que el tema fue presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizando la retroalimentación a las áreas que presentan dificultades, para generar los correctivos pertinentes, las actas de los comités de Gestión y Desempeño de los días 24 de julio, 08 de agosto, 22 de agosto y 05 de septiembre de 2023 en los cuales se presentó la información se encuentran en trámite, por lo cual, una vez estén suscritas se remitirán como evidencia de cumplimiento. En cuanto a lo relacionado con informar al defensor del ciudadano, se adjuntan los memorandos con los reportes mensuales realizados en el periodo.

Frente a la acción permanente No. 2, se adjunta carpeta comprimida con la evidencia de los correos remitidos por parte del DGC a los responsables de dar respuesta a las peticiones que se encuentran en trámite.

Respecto de las acciones que tienen como fecha de vencimiento el 31/12/2023, me permito indicar que en este momento se tiene proyectada como fecha de realización de la capacitación la primera semana del mes de octubre, en el marco de una actualización de nuestro Sistema de Gestión Documental GESDOC.

Por lo anterior, y en atención a la actualización mencionada con anterioridad, estas campañas se estarán realizando una vez entre en producción la nueva versión, en la fecha mencionada en el párrafo anterior.

El plan de mejoramiento se encuentra en el quinto mes de seguimiento y evidenciamos que no ha surtido el efecto deseado, por cuanto la entidad sigue presentando observaciones en la calidad de las respuestas y persisten las peticiones vencidas, en ese sentido, solicitamos nuevamente se refuerce el mismo, para lograr en el menor tiempo posible el cumplimiento del 100% de los criterios de calidad de las respuestas y que las mismas se brinden a los ciudadanos en los términos de ley.

Respecto a las acciones de una capacitación del correcto uso del gestor documental interno de la SDDE-GESDOC frente de la integración de Bogotá te escucha y el desarrollo de las campañas de sensibilización del uso correcto del GESDOC, son herramientas necesarias para lograr el objetivo del plan de mejoramiento, sin embargo, se reitera es necesaria su revisión y ajuste en relación con las observaciones realizadas.



Respecto al requerimiento No 2496002023

Respuesta

Se realizó la publicación en la cartelera virtual de la entidad y se adjunta evidencia de publicación en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha como se evidencia a continuación:

Al respecto evidenciamos la publicación en cartelera virtual de la entidad, recordamos la importancia de gestionar oportunamente en Bogotá Te Escucha toda la trazabilidad de las peticiones ciudadanas para reducir las observaciones en los informes de calidad, agradecemos la gestión.

Respeto al Requerimiento No 2495752023

Una vez revisado el caso en particular, se encontró que al realizar la integración entre Bogotá te escucha y GESDOC, nuestro sistema registro los datos asociados al número de cedula 1027882425, el cual cuenta con dos usuarios activos, y tomo la dirección carrera 18 b 23 a 41, por lo cual desde la Secretaría General se debería generar acciones para impedir este tipo de eventos, debido a que puede generar inconvenientes en las integraciones que tengan las entidades Distritales con Bogotá te escucha.

Al respeto y teniendo en cuenta su observación se remite el caso al equipo funcional del Sistema Bogotá Te Escucha para que valide y atienda la situación.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: e98fb972-9535-4c98-a2c2-1126e7311121

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