



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)**BOGOTÁ, D.C.**

**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 MARZO DEL 2024.**

**Referenciado: N/A**

Respetada doctora:

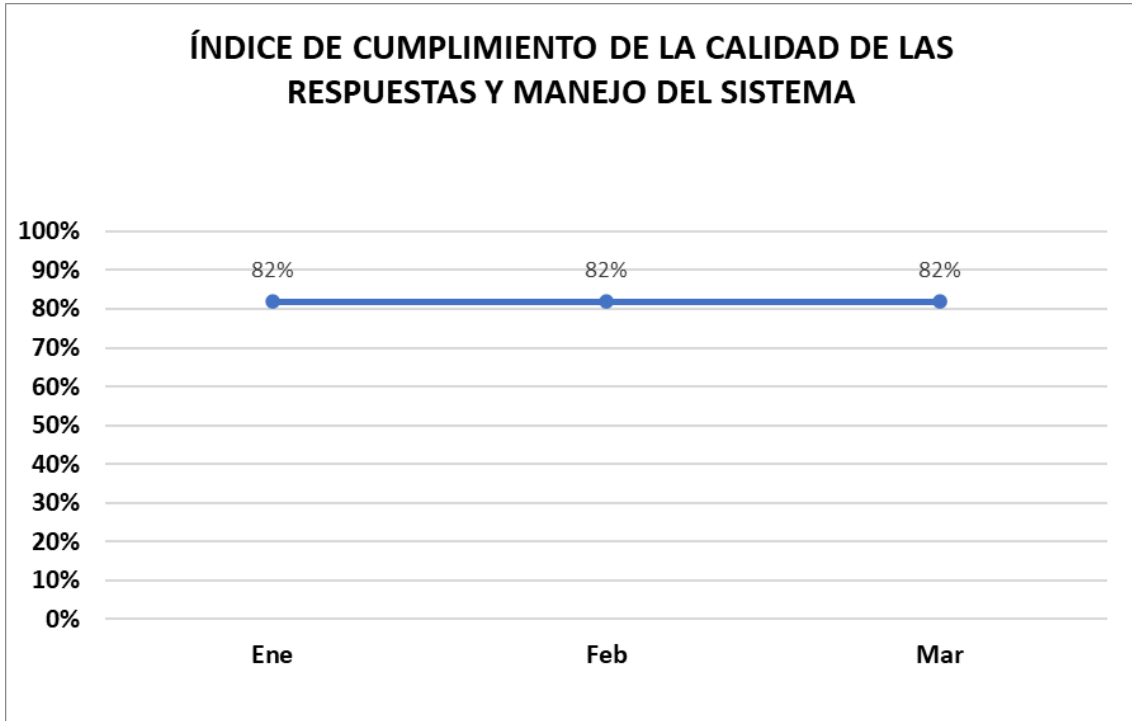
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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, así:

### 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 2024
33	6 (18%)	82%	82%

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
1600272024	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta de fondo correspondiente a la petición.
1342302024	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales a la peticionaria sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la ciudadana no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
1644052024	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
962082024	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  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.
1674472024	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando a la persona cual entidad dará solución de fondo a la petición.
963072024	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 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

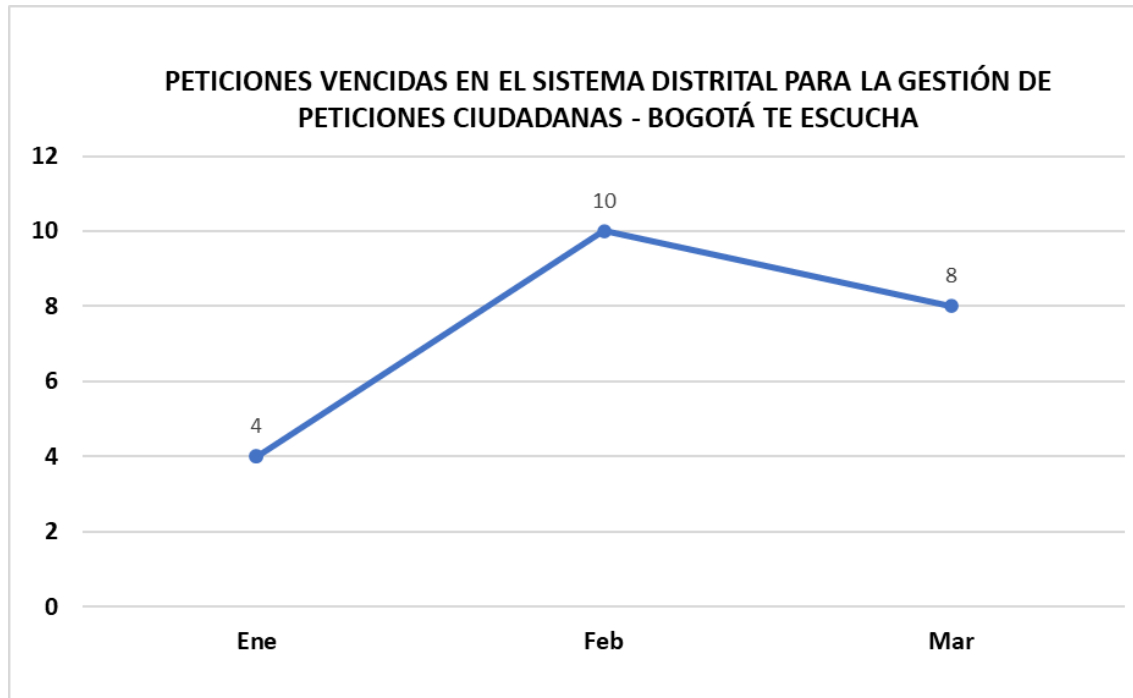
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
8	2023: 1 2024: 7	Entre 2 y 42 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 disminuyó en **20%** 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

*La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:*  
**ARTÍCULO 38. Deberes.** *Son deberes de todo servidor público:*

“(…)

*39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. Subraya fuera de texto.*

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** *A todo servidor público le está prohibido:*

“(…)

**8. 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." Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

**ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.

### 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 undécimo 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	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 Secretaría General No 1-2023-25358. Al igual que los correos de seguimiento a los responsables de dar respuesta las peticiones.
<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	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.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y aumento el número de peticiones vencidas en el sistema, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitamos respetuosamente



replantear y/o reforzar las acciones enmarcadas 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.

## CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 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 reiteramos la importancia de cumplir con lo establecido en el decreto anteriormente mencionado, adicionalmente a esto recordarles la importancia de utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, 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.

Cordialmente,

### JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 6757e3d3-4f66-4eb7-ab66-692f56c1faea

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