

Bogotá D.C, jueves 09 de diciembre de 2021

PARA: JEFES DE DEPENDENCIA

DE: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ASUNTO: Informe interno de calidad de las respuestas dadas por la FUGA, a las peticiones en el mes de noviembre de 2021

Estimados todos, reciban un saludo cordial.

El equipo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa, viene efectuando el análisis de la calidad, calidez y oportunidad, de las respuestas dadas por la entidad a las PQRS que recibe, así como al manejo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) realizado a través de la herramienta informática Orfeo, con el fin de advertir algunas malas prácticas en la gestión de las PQRS y tomar las acciones pertinentes para brindarle a nuestros usuarios, respuestas que satisfagan sus requerimientos y que cumplan con la normatividad vigente.

Para dicho análisis, se tuvo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas¹ de la Secretaría General, que señala, entre otros aspectos, que las respuestas a las peticiones deben cumplir con los siguientes parámetros:

- ❖ **Coherencia:** Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.
- ❖ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se debe adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación² en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar un

¹ Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Versión 3, noviembre 2020, https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

² Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/>



Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

- ❖ Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales y de acuerdo a los requerimientos del ciudadano.
- ❖ Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente. Para esto deberán adoptar las directrices establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del documento “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema”.

Así mismo, dentro de la entidad queremos incentivar el buen uso del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, por lo tanto, evaluaremos unos criterios de Manejo del Sistema, que nos ayudarán a identificar las oportunidades de mejora que tenemos dentro de la entidad.

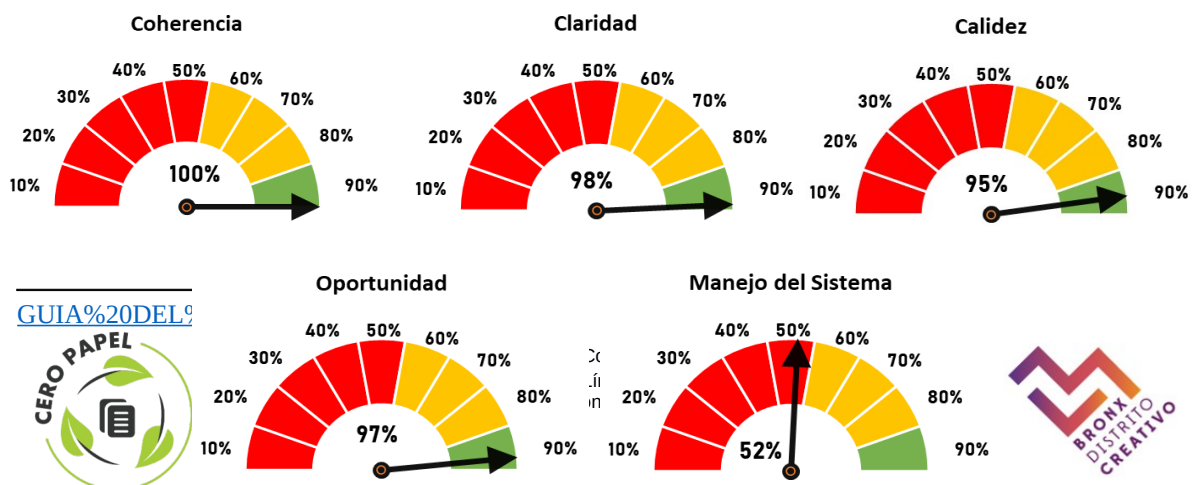
Con base en estos parámetros, se efectuaron los análisis de las respuestas dadas a las PQRS en el mes de noviembre de 2021, obteniendo el siguiente resultado:

Resultados Generales de la FUGA

El análisis se realizó al **100%** de las respuestas a peticiones de origen ciudadano emitidas por la entidad en el mes de **noviembre de 2021**, es decir, **66** respuestas.

Del total de requerimientos analizados, **4** es decir el **6%** no cumplen en alguno de los criterios de claridad, calidez y/u oportunidad. Así mismo, **32 (48%)** respuestas no cumplen con el manejo del sistema.

Por lo tanto, los indicadores de **cumplimiento** se relacionan a continuación:



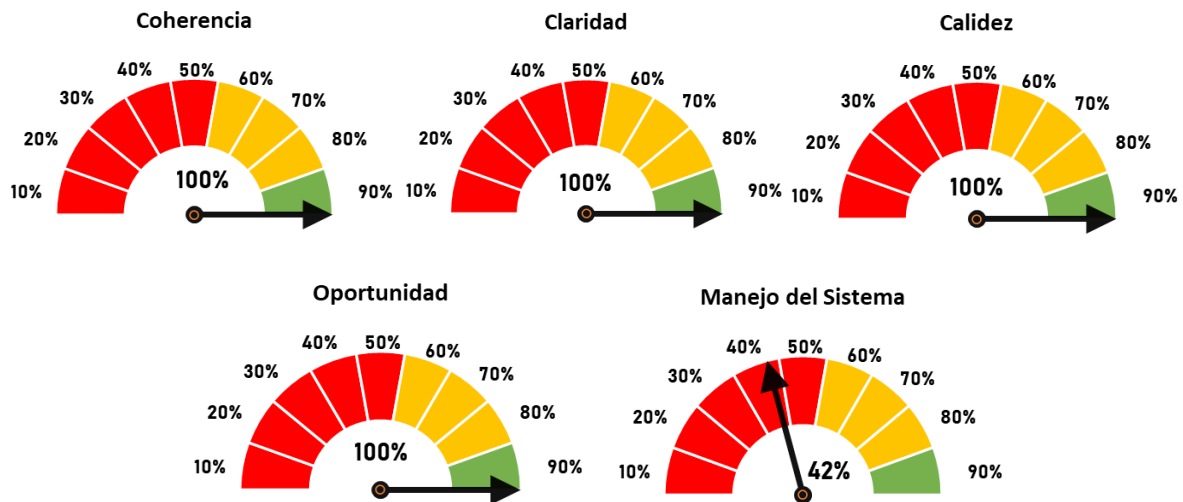
Resultados por dependencia

Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá

El análisis se realizó al **100%** de las respuestas a peticiones de origen ciudadano emitidas por la Subdirección de Gestión Centro en el mes de **noviembre de 2021**, es decir, **24** respuestas.

Del total de requerimientos analizados, **14 (58%)** respuestas no cumplen con el manejo del sistema.

Por lo tanto, los indicadores de **cumplimiento** se relacionan a continuación:



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo a la evaluación:

Según el análisis realizado, 11 de las respuestas dadas por la dependencia a los requerimientos **Nros. 20212100018632, 20212100018682, 20212100019192, 20212100019232, 20212100019262, 20212100019472, 20212100019202, 20212100019402, 20212100019522, 20212100019592 Y 20212300019602**, no cumplen con el manejo del sistema de gestión documental ORFEO debido a que no usan la plantilla **“Comunicación oficial Externa – CIUDADANOS”** para responder a los peticionarios.

Dentro de las peticiones analizadas, se evidenció que la Nro. **20212100019292**, no se encuentra en el expediente **“PQRS - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS”**; se sugiere que cuando se trate de una petición de origen ciudadano, se incluya en el expediente anteriormente nombrado.



Las respuestas a los requerimientos Nros. **20212100019222** y **20212100019582**, evidencian que, aunque usan la plantilla “Comunicaciones oficial Externa – CIUDADANOS”, **no regeneran la plantilla**, por lo tanto, el oficio de respuesta no cuenta con el número de radicado, el código de barras, la fecha y la paginación.

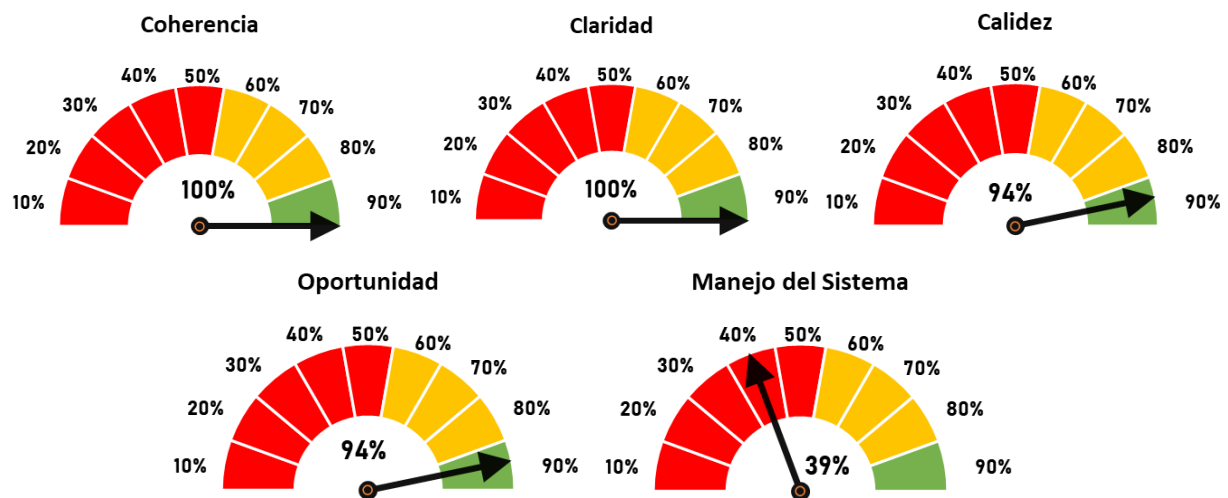
Finalmente, en el radicado Nro. **20212100019232**, se identificó que la respuesta dada al ciudadano, se realizó en una secuencia de correos electrónicos de varios funcionarios de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere que una vez se cuente con la información completa para responderle al ciudadano, se realice de manera oficial por medio de la plantilla “Comunicación oficial Externa – CIUDADANOS” y sea enviado por ORFEO al equipo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, para que de manera oficial sea enviado por el correo electrónico de atencionalciudadano@fuga.gov.co.

Subdirección Artística y Cultural

El análisis se realizó al **100%** de las respuestas a peticiones de origen ciudadano emitidas por la Subdirección de Artística y Cultural en el mes de **noviembre de 2021**, es decir, **31** respuestas.

Del total de requerimientos analizados, **2** es decir el **6%** no cumplen en alguno de los criterios de calidez y/u oportunidad. Así mismo, **19 (61%)** respuestas no cumplen con el manejo del sistema.

Por lo tanto, los indicadores de **cumplimiento** se relacionan a continuación:



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo a la evaluación:



Al realizar la evaluación, se evidenció que las respuestas a los requerimientos **Nros. 20212100018512** y **20212100018622** se utilizan términos diminutivos y/o expresiones que pueden llegar a incomodar.

Las respuestas a los requerimientos **Nros. 20212100018512** y **20212100018622**, se evidencia que, aunque responden dentro de los tiempos establecidos por la ley, la respuesta dada al ciudadano no es oportuna debido a que la misma se da, cuando la actividad, evento y/u convocatoria por la que estaba preguntando el peticionario ya ha finalizado.

Según el análisis realizado, 12 de las respuestas dadas por la dependencia a los requerimientos **Nros. 20212100018512, 20212100018622, 20212300019542, 20212100019612, 20212100019952, 20212100020112, 20212300020152, 20212300020342, 20212300020142, 20212300020382, 20212300020582** y **20212300020692**, no cumplen con el manejo del sistema de gestión documental ORFEO debido a que no usan la plantilla "**Comunicación oficial Externa – CIUDADANOS**" para responder a los peticionarios.

Las respuestas a los requerimientos **Nros. 20212100019072, 20212100019102, 20212100019482, 20212100019622, 20212300020572** y **20212300020402**, evidencian que, aunque usan la plantilla "Comunicaciones oficial Externa – CIUDADANOS", **no la regeneran**, por lo tanto, el oficio de respuesta no cuenta con el número de radicado, el código de barras, la fecha y la paginación.

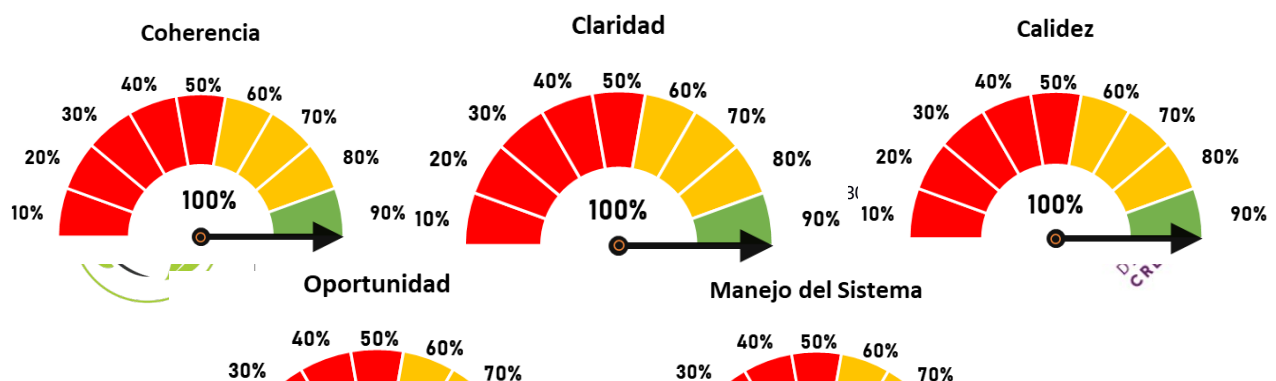
Dentro de las peticiones analizadas, la respuesta a la petición con radicado **Nro. 20212100019152** no cumple con el manejo ORFEO, dado que no asocian la respuesta al radicado de la petición.

Subdirección de Gestión Corporativa

El análisis se realizó al **100%** de las respuestas a peticiones de origen ciudadano emitidas por la Subdirección de Gestión Corporativa en el mes de **noviembre de 2021**, es decir, **2** respuestas emitidas por el proceso de Talento Humano.

Del total de requerimientos analizados, el **100%** cumple con los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Por lo tanto, los indicadores de **cumplimiento** se relacionan a continuación:



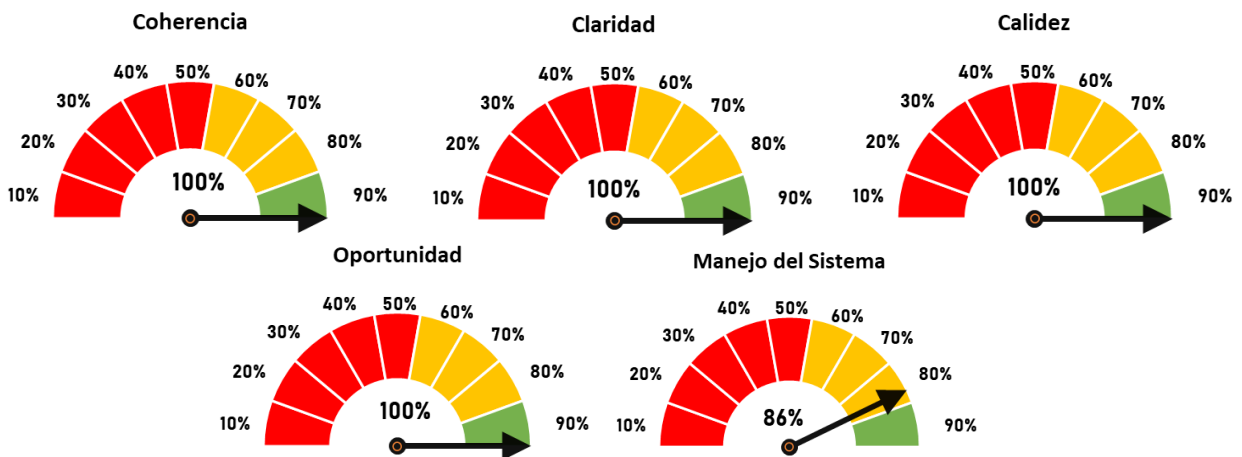
Se resalta el cumplimiento en los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, así como en el buen manejo del sistema de gestión documental – ORFEO, y los invitamos a continuar con el buen servicio a la ciudadanía.

Oficina Asesora Jurídica

El análisis se realizó al **100%** de las respuestas a peticiones de origen ciudadano emitidas por la Oficina Asesora Jurídica en el mes de **noviembre de 2021**, es decir, **7** respuestas.

Del total de requerimientos analizados, **7 es decir el 100%** cumplen con los criterios de coherencia, claridad, calidez y/u oportunidad. Por otro lado, se identificó que **1 (14%)** respuestas no cumplen con el manejo del sistema.

Por lo tanto, los indicadores de **cumplimiento** se relacionan a continuación:



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo a la evaluación:

La respuesta al requerimiento Nro **20212100019392** se evidencia que, aunque usan la plantilla “Comunicaciones oficial Externa – CIUDADANOS”, **no la regeneran**, por lo tanto, el oficio de respuesta no cuenta con el número de radicado, el código de barras, la fecha y la paginación.

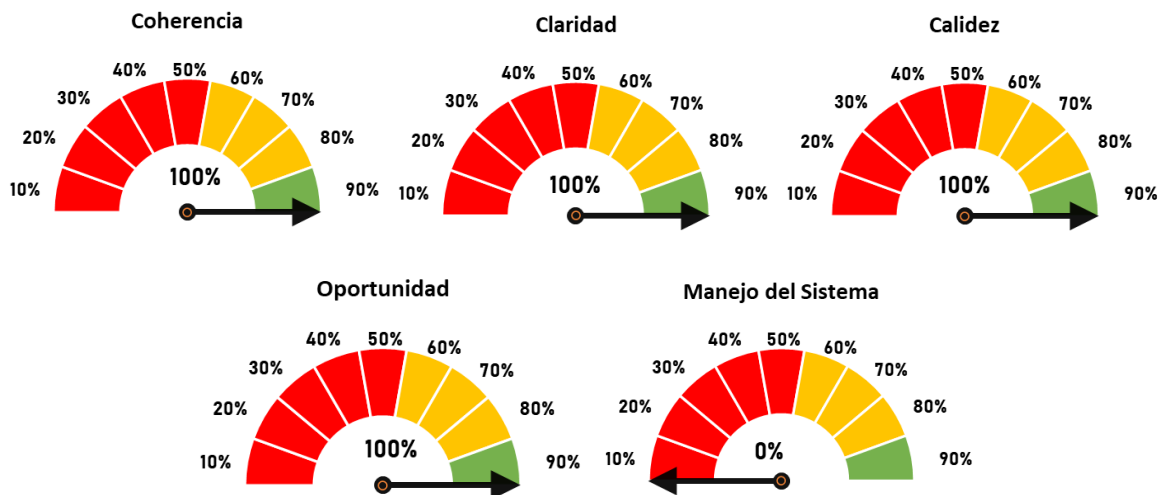
Dirección General

El análisis se realizó al **100%** de las respuestas a peticiones de origen ciudadano emitidas por la Dirección General en el mes de **noviembre de 2021**, es decir, **1** respuesta.



Del total de requerimientos analizados, el **100%** cumple con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Así mismo, **1 (100%)** respuestas no cumplen con el manejo del sistema.

Por lo tanto, los indicadores de **cumplimiento** se relacionan a continuación:



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo a la evaluación:

Dentro de las peticiones analizadas, la respuesta a la petición con radicado **Nro. 20212300020162** no cumple con el manejo ORFEO, dado que no asocian la respuesta al radicado de la petición.

Adicionalmente, no ajustan en la plantilla el saludo “cordial saludo respetad_ NNNNNN”, es importante, que antes de enviar la petición se verifique que la información, sea consistente.

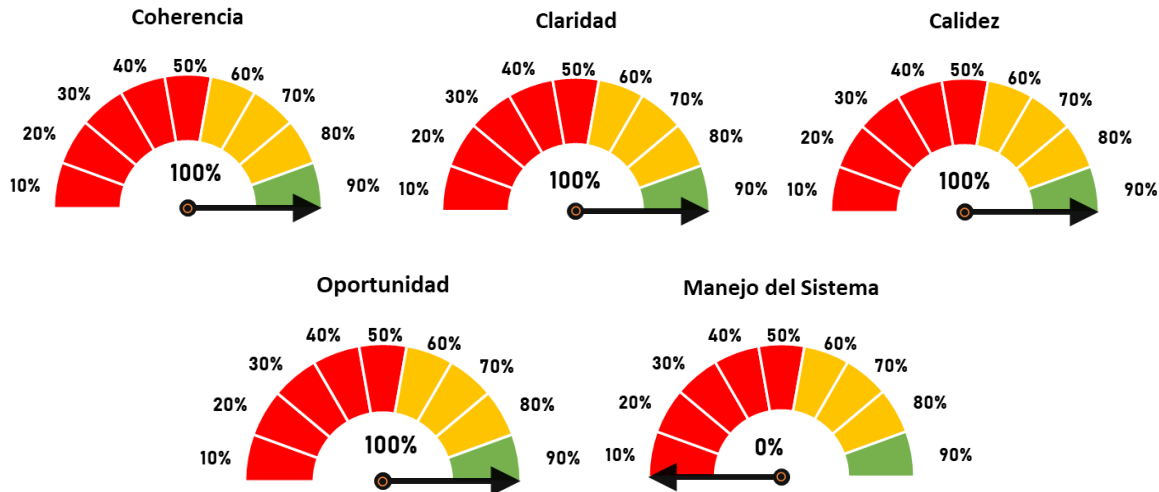
Comunicaciones y Prensa

El análisis se realizó al **100%** de las respuestas a peticiones de origen ciudadano emitidas por Comunicaciones y prensa en el mes de **noviembre de 2021**, es decir, **1** respuesta.

Del total de requerimientos analizados, el **100%** cumple con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Así mismo, **1 (100%)** respuestas no cumplen con el manejo del sistema.



Por lo tanto, los indicadores de **cumplimiento** se relacionan a continuación:



Según el análisis realizado, la respuesta dada por el área de Comunicación y prensa en la petición Nro. **20212100018612**, no cumplen con el manejo del sistema de gestión documental ORFEO debido a que no usan la plantilla “**Comunicación oficial Externa – CIUDADANOS**” para responder a los peticionarios.

Finalmente, invitamos a las dependencias y/o supervisores de contratos en caso de requerir las respectivas capacitaciones y refuerzos en el manejo del sistema de gestión documental ORFEO a los correos: ssandoval@fuga.gov.co o imelo@fuga.gov.co.

Atentamente,



Documento 20212000110173 firmado electrónicamente por:

Sergio Yesid Sandoval Díaz, Profesional Universitario 219 -01, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 10-12-2021 22:57:53

Ricardo Andrés de los Ríos Hernández, Contratista, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 10-12-2021 09:08:57

Martha Isabel Rivera Rojas, Contratista, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 10-12-2021 10:04:12

Martha Lucía Cardona Visbal, , Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 10-12-2021 13:28:21



54ddb4de89968dd328dfafc721bc345426c325d9bada49cbd533fc4812ce07ca

