



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**DAVID GARCÍA RODRÍGUEZ**

Director General

**ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB**

Calle 39 Bis No. 14 – 57

Correo Electrónico: [info@ofb.gov.co](mailto:info@ofb.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DE 2022.**

Respetado Doctor:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Orquesta Filarmónica de Bogotá, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de marzo de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Orquesta Filarmónica de Bo-

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

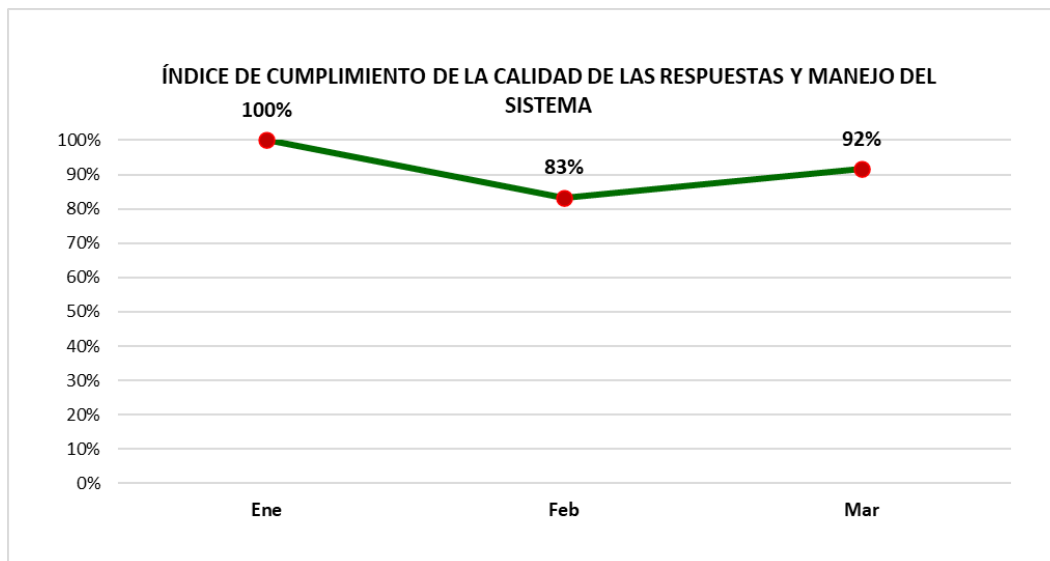
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

gotá, en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **12** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
12	1 (8%)	92%	89%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
12	11	1	11	1	11	1	11	1	11	1
	92%	8%	92%	8%	92%	8%	92%	8%	92%	8%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

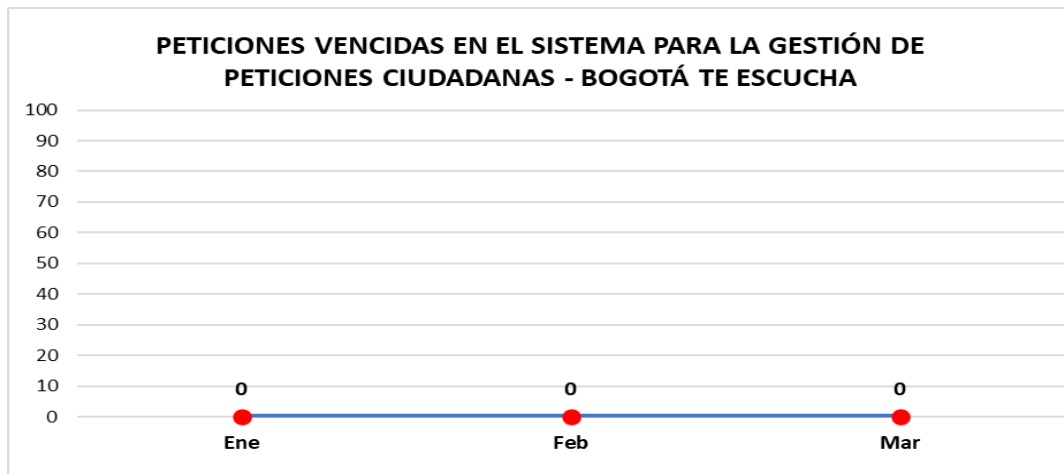
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1076642022	ATENCIÓN AL CIUDADANO TRÁMITE	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con ningún criterio puesto que es una solicitud interna de la entidad que no se debió registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el 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:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, en lo corrido del año 2022, la entidad no ha presentado peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

## 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de marzo de 2022:

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MARZO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Orquesta Filarmónica de Bogotá, durante el mes de marzo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **92%**, teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **8%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de marzo de 2022 la entidad presenta incumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, comedidamente nos permitimos reiterar la soli-

cidad de la formulación y envío de un plan de mejoramiento con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

## **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA MARZO DE 2022**

Dado que la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

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

Copia:  
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA - OFB - MARIELA ARAQUE PEÑA - info@ofb.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO