



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

**PABLO CÉSAR PACHECO RODRÍGUEZ.**

Secretario General

**INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC**

Calle 35 # 5 - 35

Dirección Electrónica: [correspondencia@participacionbogota.gov.co](mailto:correspondencia@participacionbogota.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 FEBRERO DE 2023.**

**Referenciado:**

Respetado Doctor:

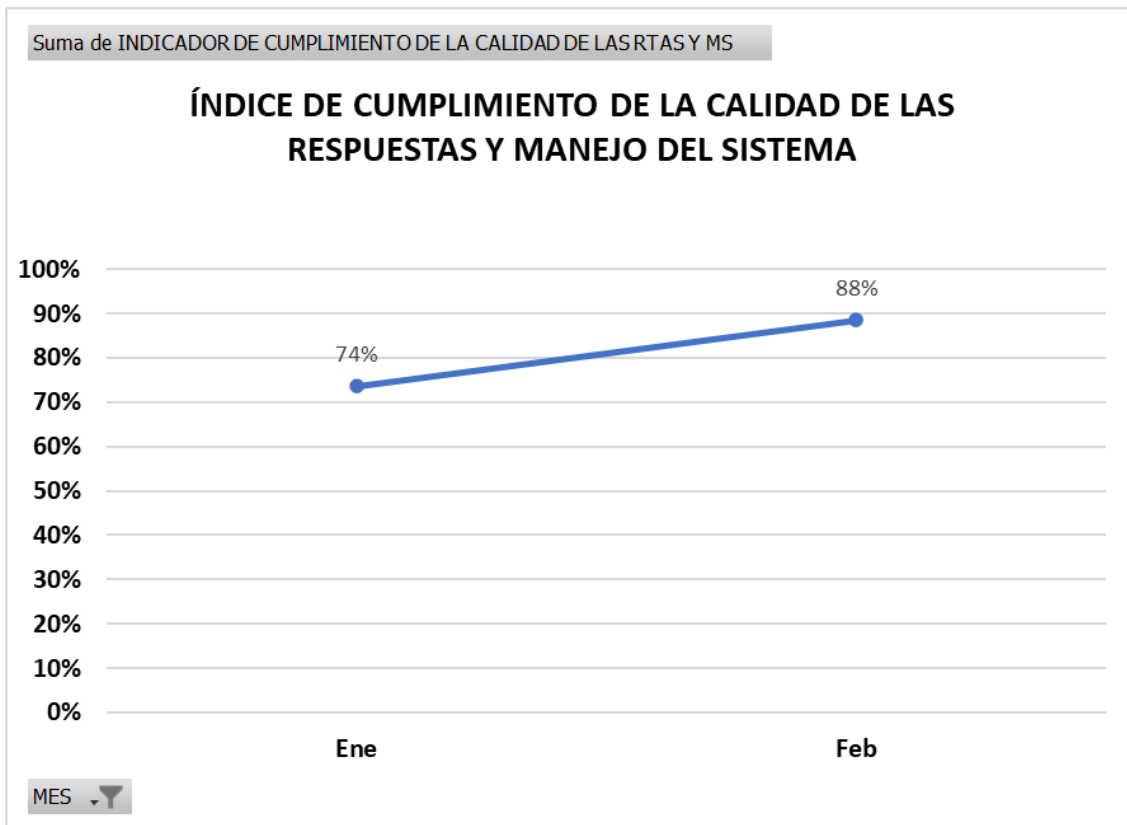
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

### **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
26	3(12%)	92%	82%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
24	2	24	2	24	2	24	2	23	3
92%	8%	92%	8%	92%	8%	92%	8%	88%	12%

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
539232023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	No cumple con el manejo del sistema, puesto que el archivo de respuesta al peticionario no está completo y/o no tiene cargados todos los anexos en el sistema, impidiendo esto la comprensión de la misma.
381582023	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según los establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018.
771522023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que cuando se presente ante la entidad una petición anónima y se desconozcan los datos de identificación, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. Es importante que el soporte de la remisión o publicación del aviso en la página web o cartelera de la entidad sea cargado en Bogotá te escucha.

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

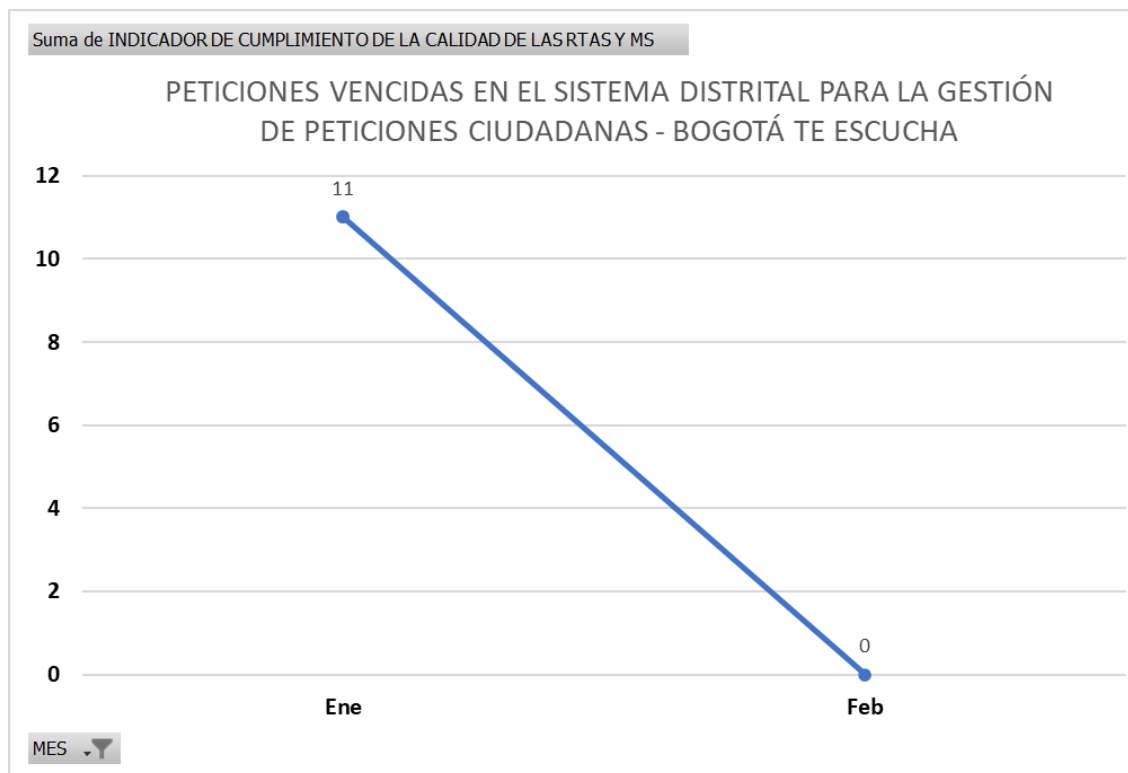
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
0	0	0

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 no presentó peticiones vencidas.



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

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **01** petición pendiente por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dicha petición es: **3401402022**.

### 3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Según comunicación mediante radicado 1-2023-209 de 04 de enero de 2023 emitido por la entidad, donde se plantean las siguientes actividades de mejora:

- La Subdirección de Asuntos comunales continua con la tarea de emitir Alertas preventivas y correctivas a los profesionales encargados de gestionar las respuestas, esto con el fin de mitigar los vencimientos y cumplir con los parámetros de calidad.

- La Subdirección de Asuntos Comunales se compromete a gestionar las peticiones de acuerdo con los lineamientos de la Alcaldía Mayor y directrices establecidas en las normas que garantizan la funcionalidad del Sistema Distrital de gestión de peticiones.
- La Subdirección de Asuntos Comunales establecerá una actividad que buscará fortalecer la atención oportuna de las peticiones.

Y de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 88% de cumplimiento para el mes objeto de seguimiento, se solicita se revise el plan de mejoramiento, el cual debe ser una herramienta que permita establecer acciones efectivas, con el fin de cumplir al 100% el índice de calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas. De acuerdo con lo anterior, el plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Así mismo, es importante resaltar la labor realizada por la entidad frente a la oportunidad de las respuestas a las PQR'S durante el periodo objeto de respuesta, toda vez que no se presentó ninguna petición vencida, por lo cual recomendamos que sobre este aspecto se continúen realizando las actividades definidas por la Entidad, con el propósito de dar respuesta dentro de los términos legales a todas las peticiones.

Cordial saludo,

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

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC - PEDRO PABLO SALGUERO -  
correspondencia@participacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: fea3994f-3d57-4938-97c1-bc0f45f5a7f7

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