



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

CÉSAR AUGUSTO INTRIAGO BOGOTÁ

Viceveedor Distrital

VEEDURIA DISTRITAL

Edificio Tequendama Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 34

Dirección Electrónica: correspondencia@veedurriadistrital.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 DEL 2023.

Referenciado:

Respetado Doctor:

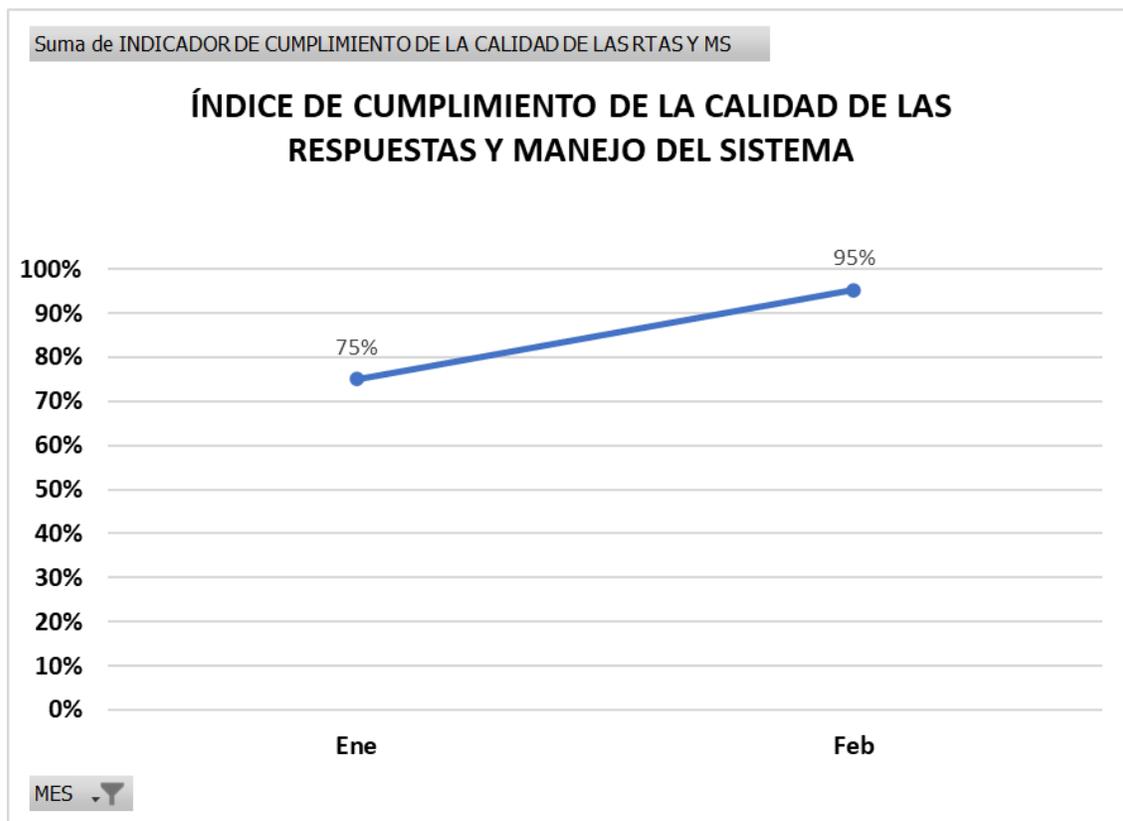
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

1. Seguimiento a la Calidad 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 21 | 1 (5%) | 95% | 85% |

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 |
| 20 | 1 | 20 | 1 | 20 | 1 | 20 | 1 | 20 | 1 |
| 95% | 5% | 95% | 5% | 95% | 5% | 95% | 5% | 95% | 5% |

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 |
|-------------|----------------------|----|----|----|----|----|---|
| 716432023 | 711 profesional Once | NO | NO | NO | NO | NO | No cumple el criterio de claridad toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|-------------|----|----|----|----|----|--|
| | | | | | | | Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma." Se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad no atiende directamente a lo solicitado por el ciudadano de manera completa, clara y específica. |

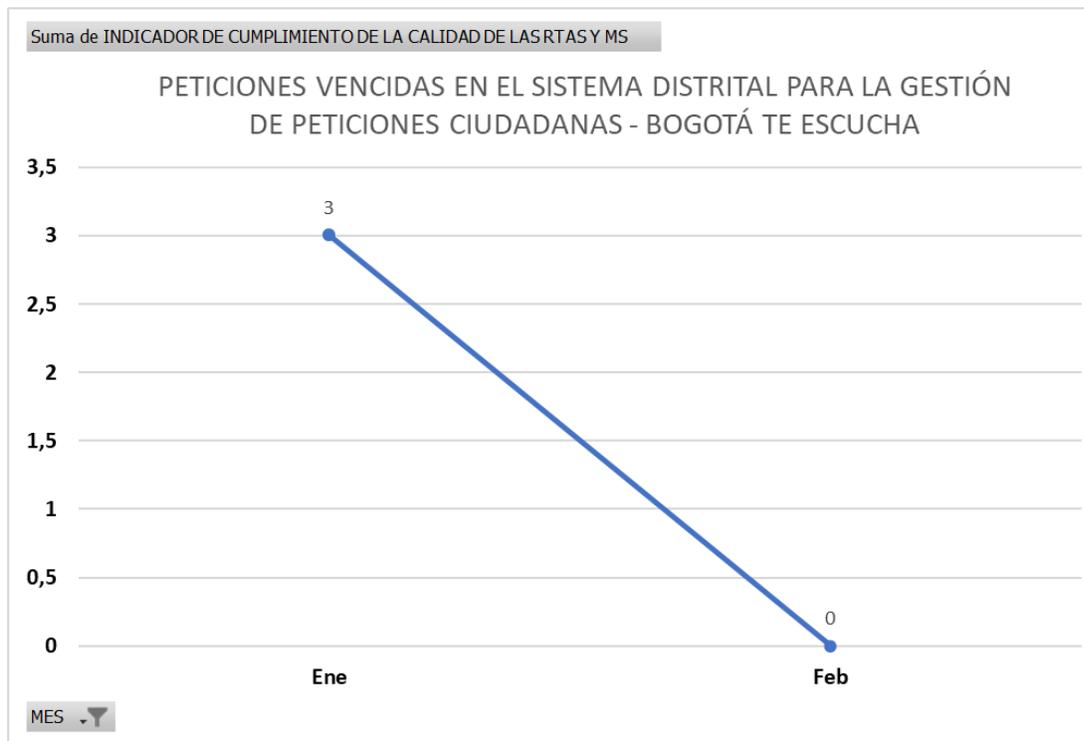
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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



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

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

Mediante radicado 1-2022-35656 de fecha 15 de diciembre de 2022 recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, con acciones preventivas, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

| N° Actividad | Descripción Actividad | Fecha inicial | Fecha final |
|--------------|---|---------------|-------------|
| 1 | Se realizará un memorando interno a los funcionarios y contratistas de la Entidad recordando la importancia de observar los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. | 15/12/2022 | 31/12/2022 |
| 2 | Realizar mesas de trabajo con cada una de las áreas que presentaron dificultades en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha. | 2/01/2023 | 30/03/2023 |
| 3 | Realizar reunión del Comité Interinstitucional de Gestión y Desempeño donde se socialicen los resultados de cumplimiento de los criterios de oportunidad y calidad y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha durante la vigencia 2022. | 2/01/2023 | 30/03/2023 |
| 4 | Elaborar un memorando solicitando a la Oficina Asesora de Jurídica incluir en los contratos de prestación de servicios de quienes tienen asignado usuario del Sistema Bogotá Te Escucha, la obligación de atender los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas– Versión No. 3. | 15/12/2022 | 30/12/2022 |
| 5 | Realizar dos jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema Orfeo | 1/01/2023 | 30/10/2023 |



Para el cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente mediante la evaluación mensual a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

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