

4221000

Bogotá D.C.

Doctora
LILIANA MORALES ORTIZ
Subdirectora Administrativa y Financiera
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES
Carrera 8 # 15 - 46
Correo electrónico: gestion.documental@idartes.gov.co
Ciudad

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 2023.

Respetada Doctora:

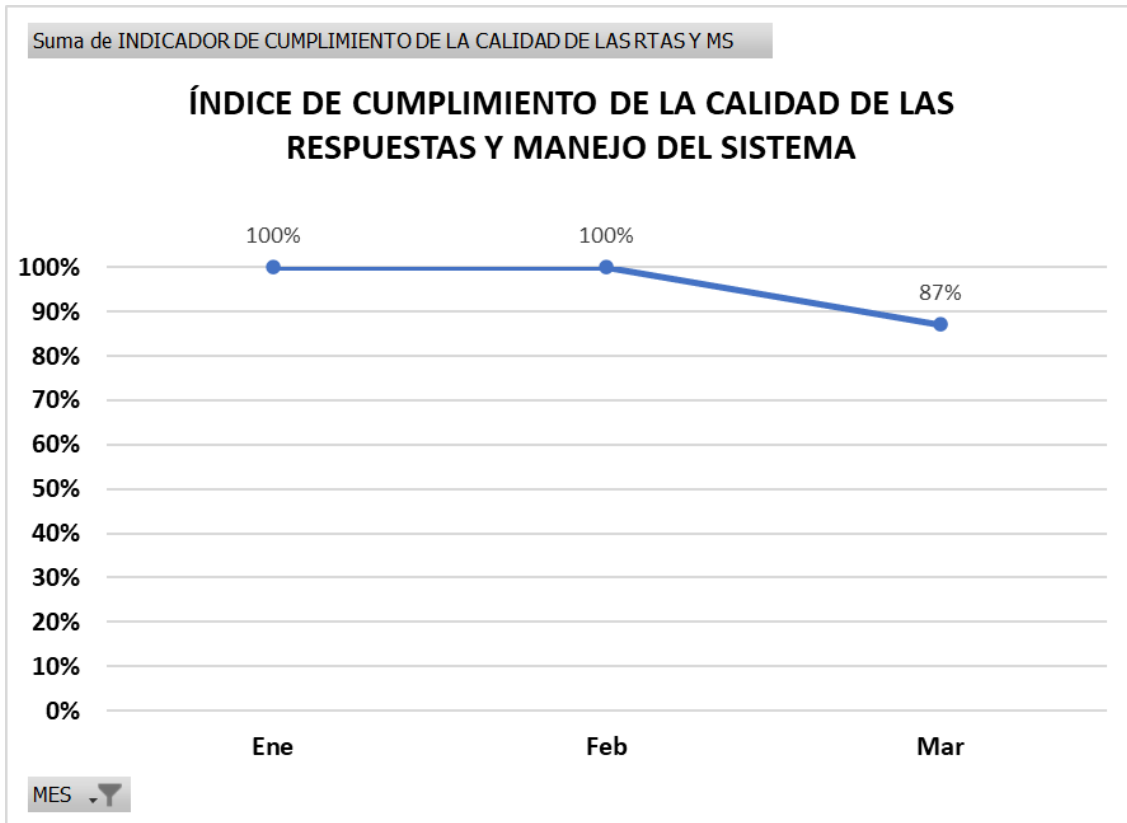
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud 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
31	4 (13%)	87%	95%

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
28	3	27	4	28	3	28	3	28	3
90%	10%	87%	13%	90%	10%	90%	10%	90%	10%

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
1053652023	RELACIONAMIENTO	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	CON LA CIUDADANIA						puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
1501862023	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
1215542023 1523222023	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

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

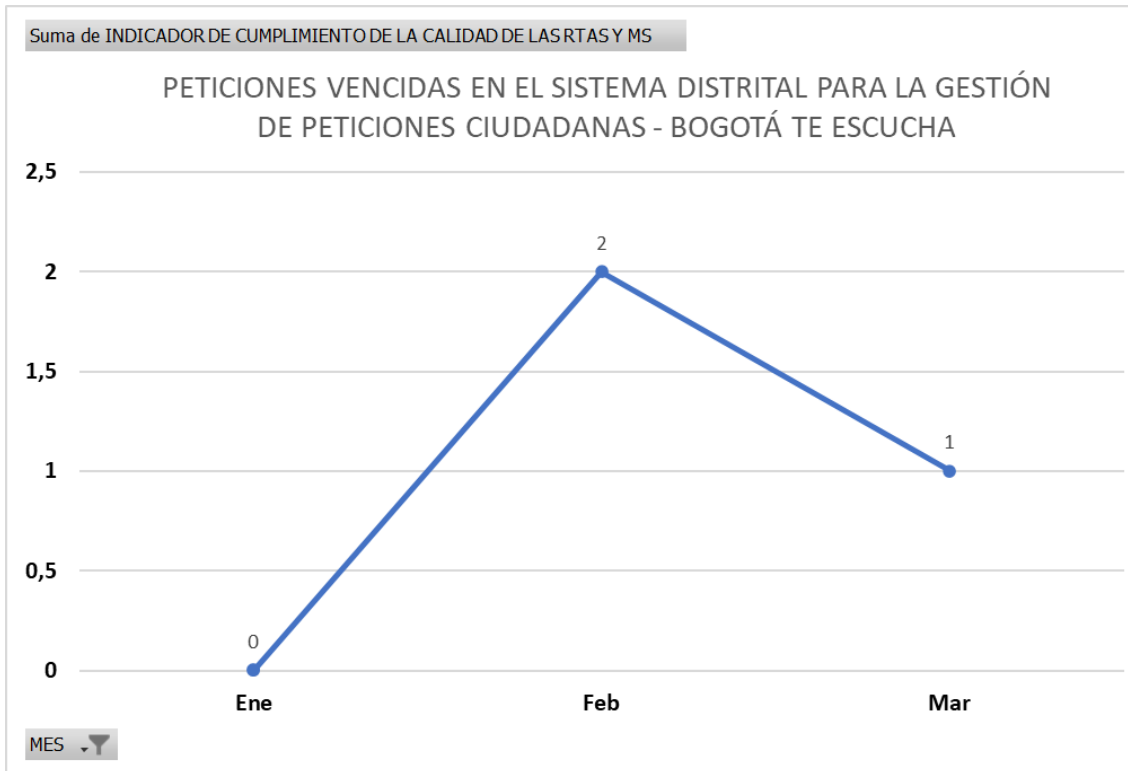
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1	2023	1

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 1 petición vencida.



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 trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

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 **0** peticiones pendientes 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.

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

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

Mediante radicado 1-2023-9445 de fecha 13 de abril de 2022 recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad con tipo de acciones preventivas y correctivas para realizar un seguimiento de manera mensual, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

Tipo de acción	Acción de mejora	Fecha de inicio	Responsable
Preventiva	Reforzar el seguimiento de las peticiones a cargo de la entidad, que permita a través de las alertas preventivas la respuesta oportuna y evitar su vencimiento	Abril 01 de 2023 Fecha final Abril 30 de 2023	Área de relacionamiento con la ciudadanía - Idartes
Correctiva	Realizar una sensibilización a las y los gestores del Sistema Bogotá te escucha, a la luz de los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de reforzar la cultura de respuesta oportuna, a través de su gestión en cada área o línea	Abril 01 de 2023 Fecha final Abril 30 de 2023	Área de relacionamiento con la ciudadanía - Idartes

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **87%** de índice de cumplimiento y 1 petición vencida para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones anteriormente descritas en el plan de mejoramiento tienen una fecha final correspondiente al 30 de abril de 2023, razón por la cual los invitamos a revisar las acciones y los plazos de las mismas, con el propósito de cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo garantizar que no se presenten peticiones vencidas.

En ese sentido, agradecemos enviar los ajustes al plan de mejoramiento 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 la comunicación.



Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES - MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA - gestion.documental@idartes.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: b2b5b44b-33df-42b4-990c-23ede97375bd

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