

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

LAURA MARCELA TAMI LEAL

Subsecretaria de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM

Calle 26 # 69 – 76 Torre 1 piso 9

Correo electrónico: gestiondocumental@sdmujer.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:

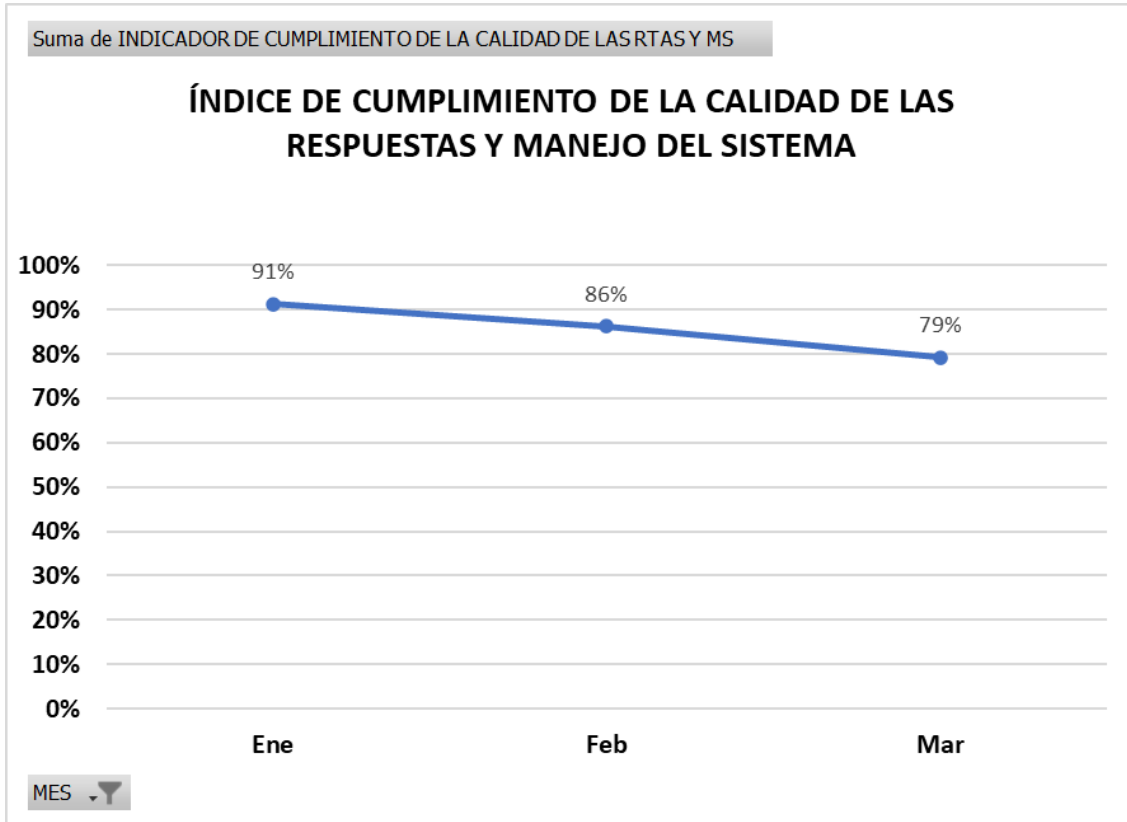
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan 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
29	6 (21%)	79%	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
24	5	24	5	23	6	24	5	24	5
83%	17%	83%	17%	79%	21%	83%	17%	83%	17%

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
1252352023	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	SI	SI	NO	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de calidez puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
931822023	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	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
952652023 986662023	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta de fondo correspondiente a la petición.
1126752023	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad puesto que corresponde a petición anónima o sin información de contacto o correspondencia y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
1509192023	DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	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

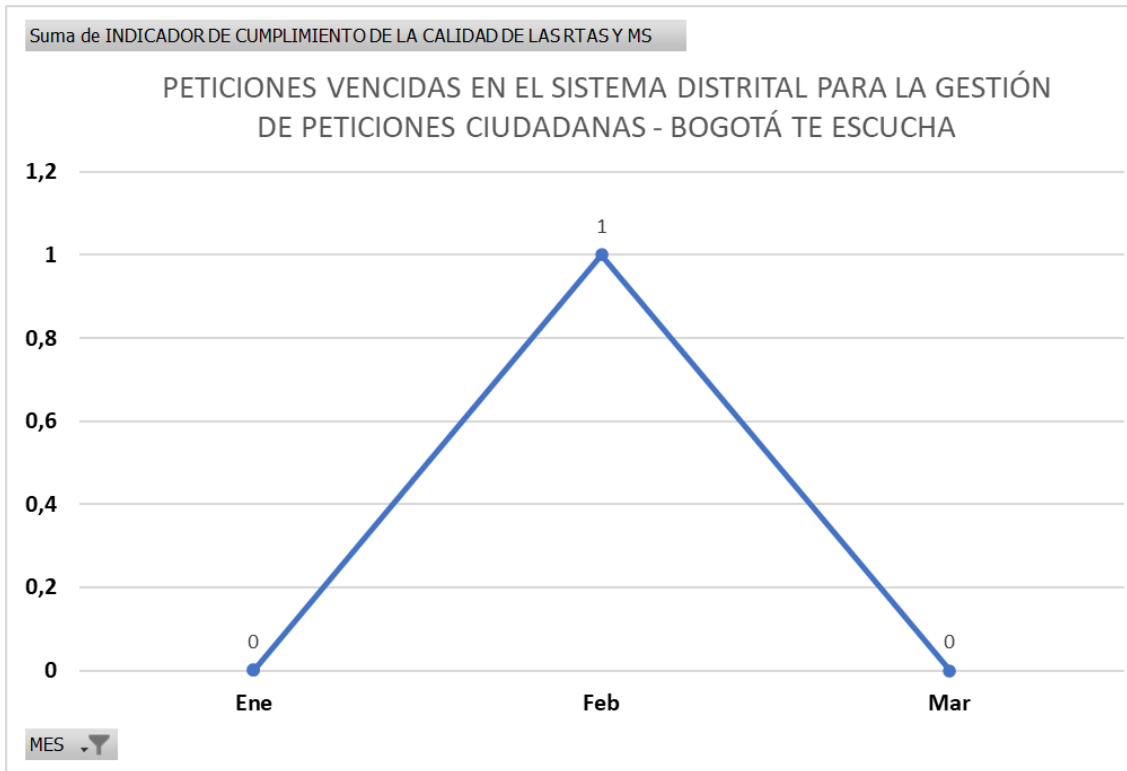
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
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 presentó 0 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 **3** 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. Dichas peticiones son: **226002023, 418682023 y 825732023**.

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

Mediante radicado 1-2023-4028 del 09 de febrero, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

Tipo de acción	Acciones de mejora	Actividades Específicas	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
Preventiva	Realizar talleres en la gestión de peticiones ciudadanas y el manejo de aplicativos	Dos talleres semestrales para los encargados de gestionar las peticiones en el Sistema Bogotá te escuchan.	21 de febrero de 2023	30 de noviembre de 2023	Equipo de Atención a la Ciudadanía.
Preventiva	Realizar seguimiento al	Revisar diariamente los	09 de	30 de	Equipo de

	<i>vencimiento de términos de PQRS</i>	<i>vencimientos de términos con el fin de generar un reporte para los responsables del proceso, para adelantar el escalonamiento a la Directora de Gestión Corporativa, de los casos críticos, con el fin de lograr respuestas inmediatas.</i>	<i>febrero de 2023</i>	<i>noviembre de 2023</i>	<i>atención Ciudadana</i>
<i>correctiva</i>	<i>Socializar los resultados de los informes de la Dirección Distrital de calidad del Servicio</i>	<i>Elaborar comunicaciones internas para las dependencias que presentan observaciones en los informes, solicitando estrategias de mejora.</i>	<i>09 de febrero de 2023</i>	<i>30 de noviembre de 2023.</i>	<i>Equipo de Atención a la Ciudadanía.</i>

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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM - ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA - gestiondocumental@sdmujer.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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