

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](mailto: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 ABRIL DEL 2023.**

Respetada Doctora:

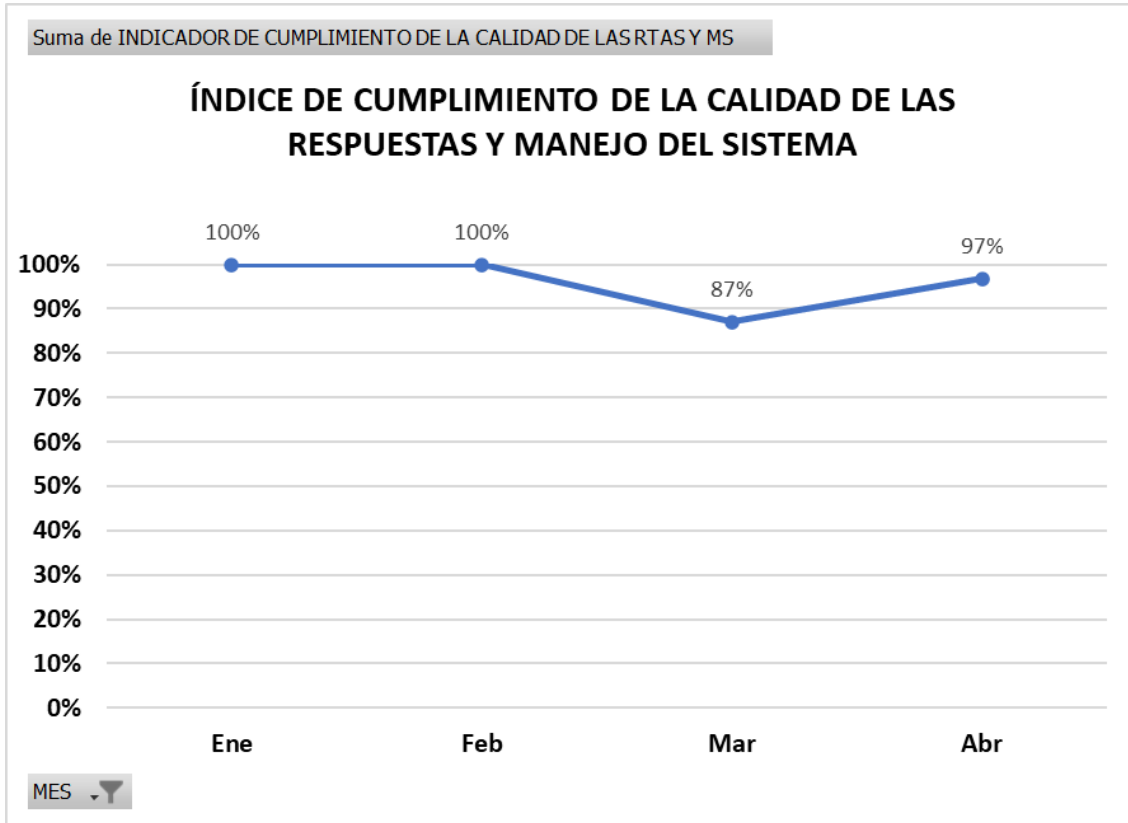
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	1 (3%)	97%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
1840232023	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.

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

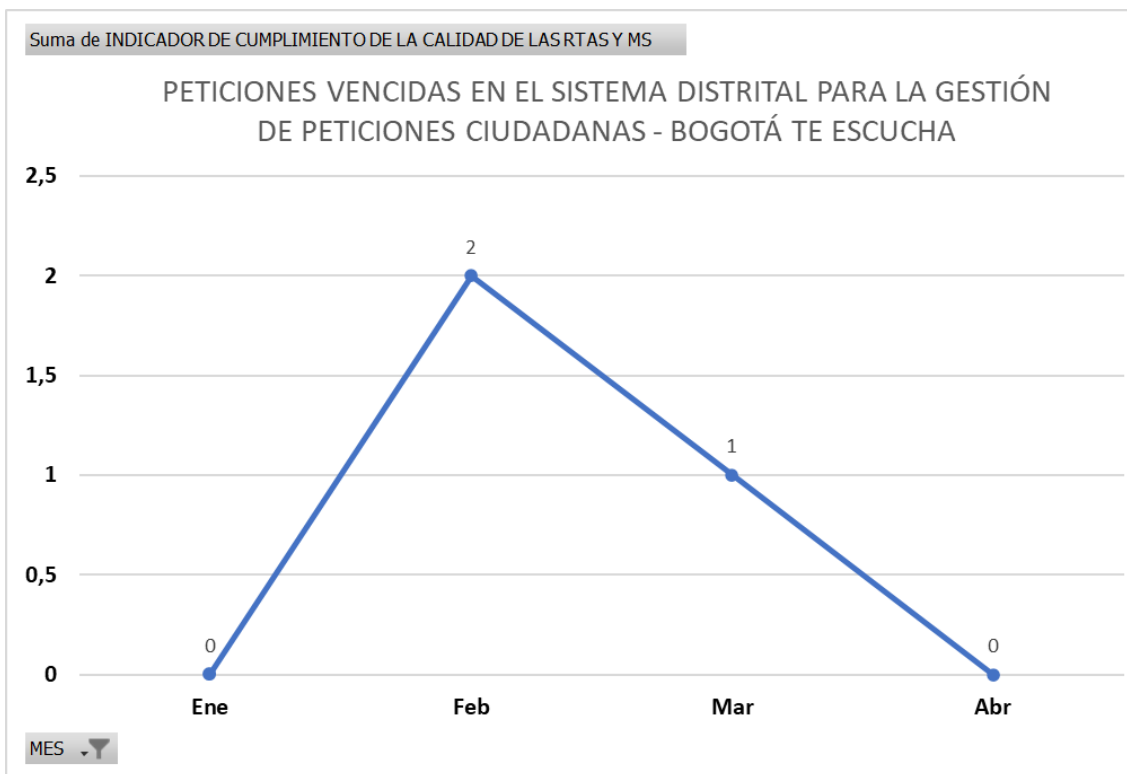
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 petición vencida.



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 **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.

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

De acuerdo con el comunicado de radicado 1-2023-12646 de 17 de mayo de 2023, la entidad remitió plan de mejoramiento ajustado con las siguientes acciones:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Correctiva	Crear una estrategia de seguimiento para las peticiones a cargo de la entidad, que permita a través de las alertas preventivas la respuesta oportuna y evitar su vencimiento	1. Enviar alertas preventivas a las unidades de gestión para fortalecer la cultura de respuesta oportuna en la entidad.	1/04/2023	1/09/2023
Correctiva	Elaboración de piezas informativas con los criterios de calidad que se deben tener en cuenta para la gestión de peticiones, además de reforzar el tema a través de jornadas de capacitación para las y los gestores del Sistema Bogotá te escucha.	1. Elaboración de pieza gráfica para divulgar los criterios de calidad para la gestión de peticiones. 2. Realizar una sesión de sensibilización para el reconocimiento de los Atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su articulación con la calidad de las respuestas emitidas en la entidad.	1/04/2023	1/09/2023
Correctiva	Reforzar los criterios para la gestión de peticiones en el Sistema Bogotá te escucha, de acuerdo con el manual del sistema emitido por la Secretaría General con el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía.	Capacitar al equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, para reforzar los criterios de gestión de peticiones en el Sistema Bogotá te escucha	1/04/2023	1/09/2023
Correctiva	Reforzar los criterios para la gestión de peticiones en el Sistema Bogotá te escucha, de acuerdo con el manual del sistema emitido por la Secretaría General con el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía.	Capacitar al equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, para reforzar los criterios de gestión de peticiones en el Sistema Bogotá te escucha	1/04/2023	1/09/2023

Para el cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente, teniendo en cuenta que este seguimiento es de manera trimestral, se reflejará en el informe mensual de agosto 2023 mediante la evaluación a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de igual modo se solicita enviar las evidencias de las acciones ejecutadas en el plan de mejoramiento anterior, dichas acciones vencieron el pasado 30 de abril de 2023.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, agradecemos el compromiso por parte de la entidad encaminado en mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y de esa manera

cumplir con el objetivo del 100% en los índices de calidad en las respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema.

Por otra parte, siguiendo nuestra política de mejoramiento continuo frente al trámite y gestión de las PQRS por parte de las entidades distritales, es necesario recordar la importancia del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así como la debida clasificación de las peticiones ciudadanas en el Sistema de Bogotá te escucha, siguiendo para el efecto los siguientes parámetros:

### **CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010**

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371/2010 establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos evidenciado que, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017, varias entidades distritales no realizan el cargue de todas las PQRS recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, por lo tanto queremos recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente y utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

### **CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA**

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se encuentra diseñado como un sistema de información gerencial para registrar todas las peticiones que tengan origen ciudadano, con el fin de llevar a cabo un seguimiento a las mismas, en ese sentido cobra especial relevancia la debida clasificación de la gestión realizada de cada una de las peticiones lo cual permitirá conocer de primera mano datos estadísticos que son la base fundamental para la toma de decisiones, no obstante, hemos observado que las entidades distritales están clasificando de forma indebida la gestión a las peticiones atendidas, registrando las peticiones con respuesta definitiva con el subtema “Traslado a entidades distritales”.



Razón por la cual hacemos un llamado a revisar la clasificación de las peticiones ciudadanas, con el fin de evitar que se realicen clasificaciones erróneas que puedan generar datos que no correspondan en la gestión y trámite de las PQRS.

Desde de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

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

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

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 677d91ee-9a2c-46bd-9dd3-0ead902314db

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