



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

PABLO CÉSAR PACHECO RODRÍGUEZ

Secretario General

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC

Calle 35 # 5 - 35

Correo electrónico: correspondencia@participacionbogota.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DE 2023.

Respetado Doctor:

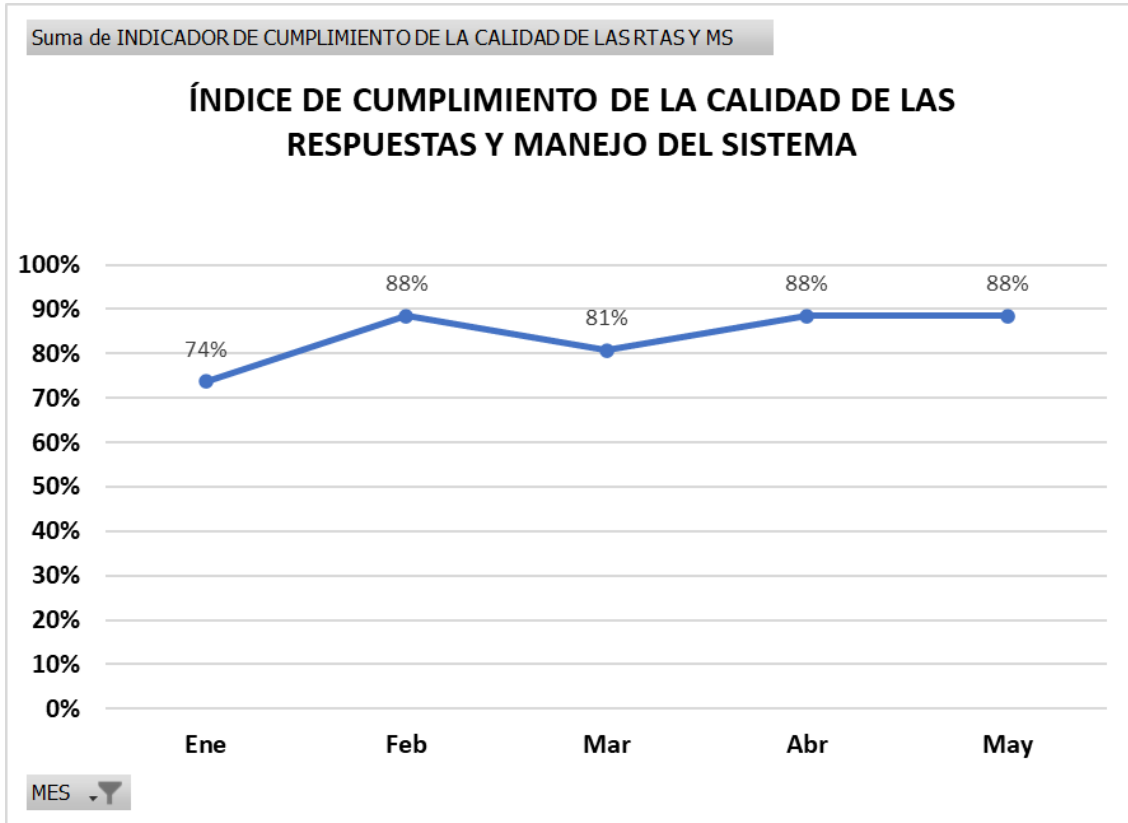
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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%)	88%	85%

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
2022912023	AREA DE TALENTO HUMANO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2444802023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas, es importante recordar que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1979052023	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.

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

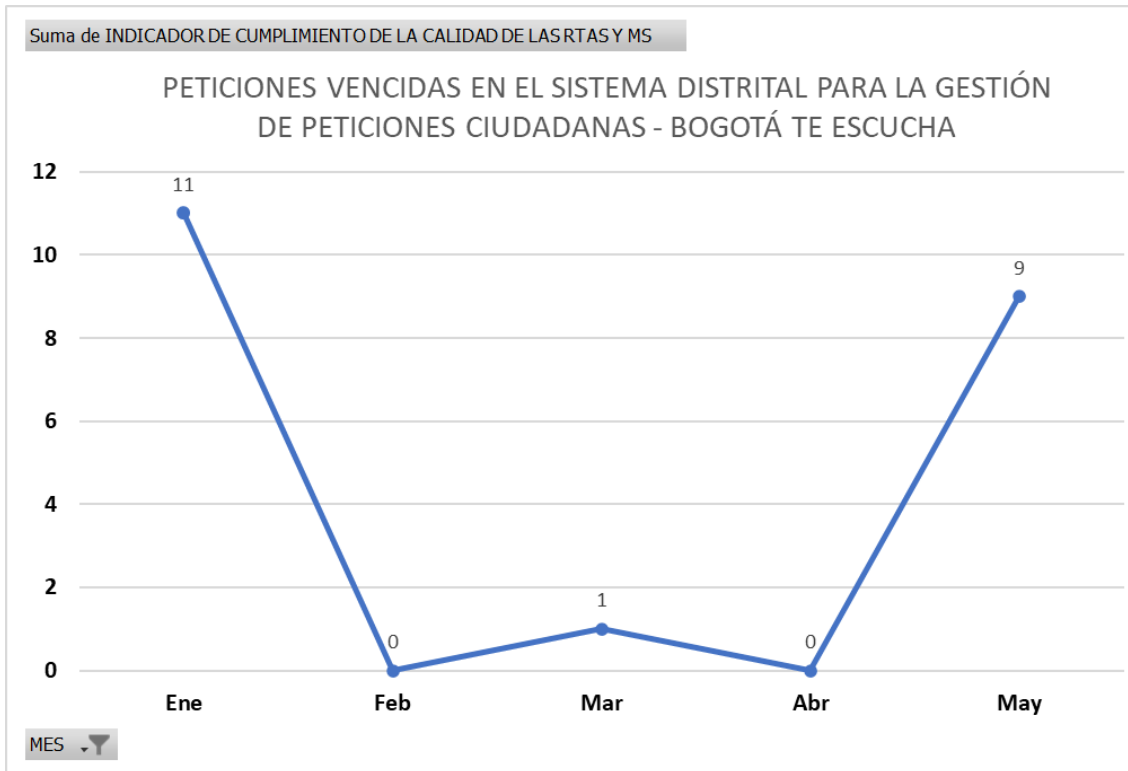
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
9	2023	9

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 **9** 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 **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:

Mediante radicado 1-2023-12603 del 17 de mayo de 2023, la entidad remite copia de acta de reunión virtual de fecha 12 de mayo de 2023 y plan de mejoramiento con las siguientes acciones:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Preventiva	Se dio respuesta al peticiario, falta por parte de la dependencia el debido traslado a la entidad correspondiente.	Se debe realizar la comunicaión de traslado a las entdades competentes cuando sea necesario	15/05/2023	15/06/2023
Preventiva	Se reitera a las dependencia el anexar la información completa, clara así se halla dado respuesta en otra petición, se mencionan anexos que no se adjuntan en la comunicación	Las dependencias antes de dar cierre a la petición deben anexar los soportes completos a cada petición	15/05/2023	15/06/2023
Preventiva	Capacitar en el evento de ampliación a los funcionarios	Se realizaran una capacitación para las personas encargadas de dar respuestas de la Gerencia de Escuelas	15/05/2023	15/06/2023

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas, la entidad presenta un **88%** de cumplimiento para el mes objeto de seguimiento y **9** peticiones vencidas, al respecto reiteramos como se indicó en el informe del mes de abril de 2023, que las acciones plasmadas en el plan de mejoramiento sean más concretas y se indiquen de manera clara los responsables, a efectos de facilitar tanto a la entidad como a ésta Dirección el seguimiento al plan de mejoramiento y a la evidencias derivadas de las mismas.

Agradecemos remitir el ajuste al plan de mejora en el formato Excel adjunto, dentro de los 10 días siguientes a la fecha de recibo del presente informe y a enviar las evidencias de las acciones finalizadas.

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

Página número 5 de 6

Documento Electrónico: 8b8e798e-5007-4d8a-a5c9-0d5a27b66a64

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195





Anexos Electrónicos: 1

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 8b8e798e-5007-4d8a-a5c9-0d5a27b66a64

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