

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora****MAGDA MERCEDES AREVALO ROJAS**

Directora de Gestión Corporativa

**SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL - SJD**

Carrera 8 No. 10 – 65

Dirección Electrónica: [correspondencia@secretariajuridica.gov.co](mailto:correspondencia@secretariajuridica.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.**

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 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 seguimiento de los planes 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
22	1 (5%)	95%	91%

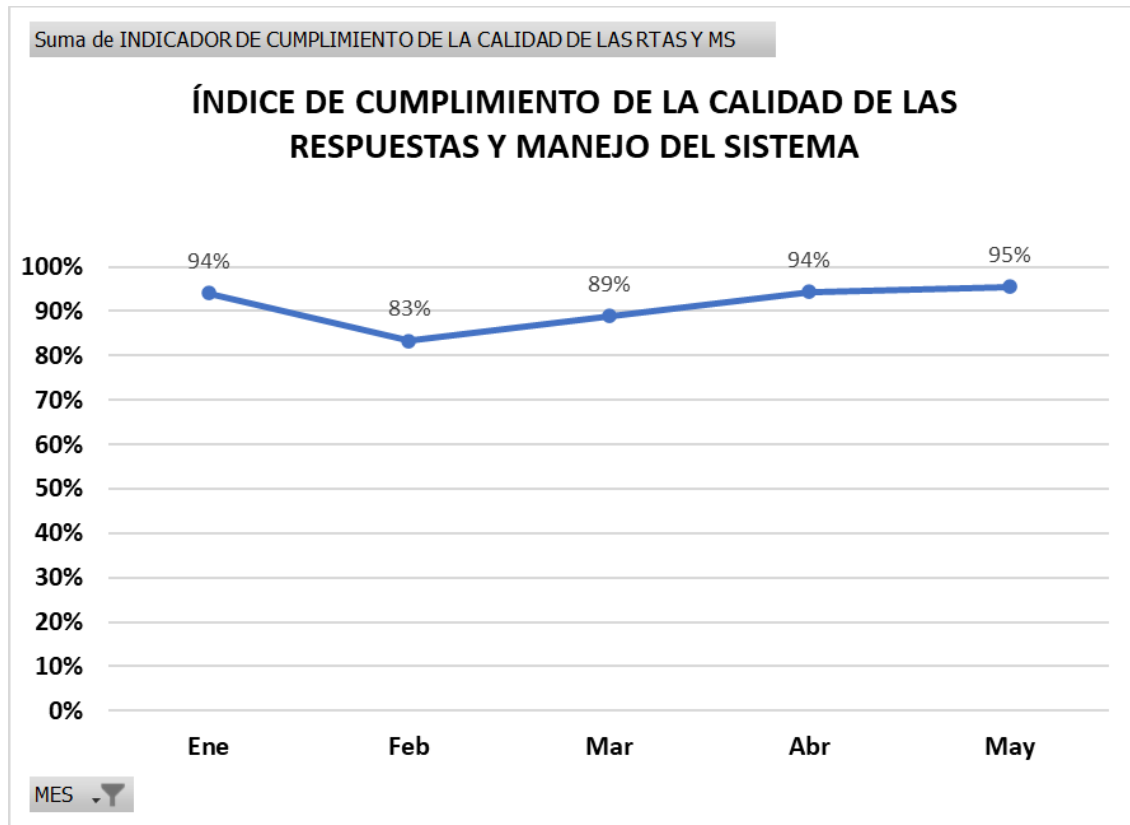
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 5

Documento Electrónico: 5733776b-7862-4771-8d9e-261affd31949

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195





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
2073132023	DIRECCION DISTRICTAL DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea.

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

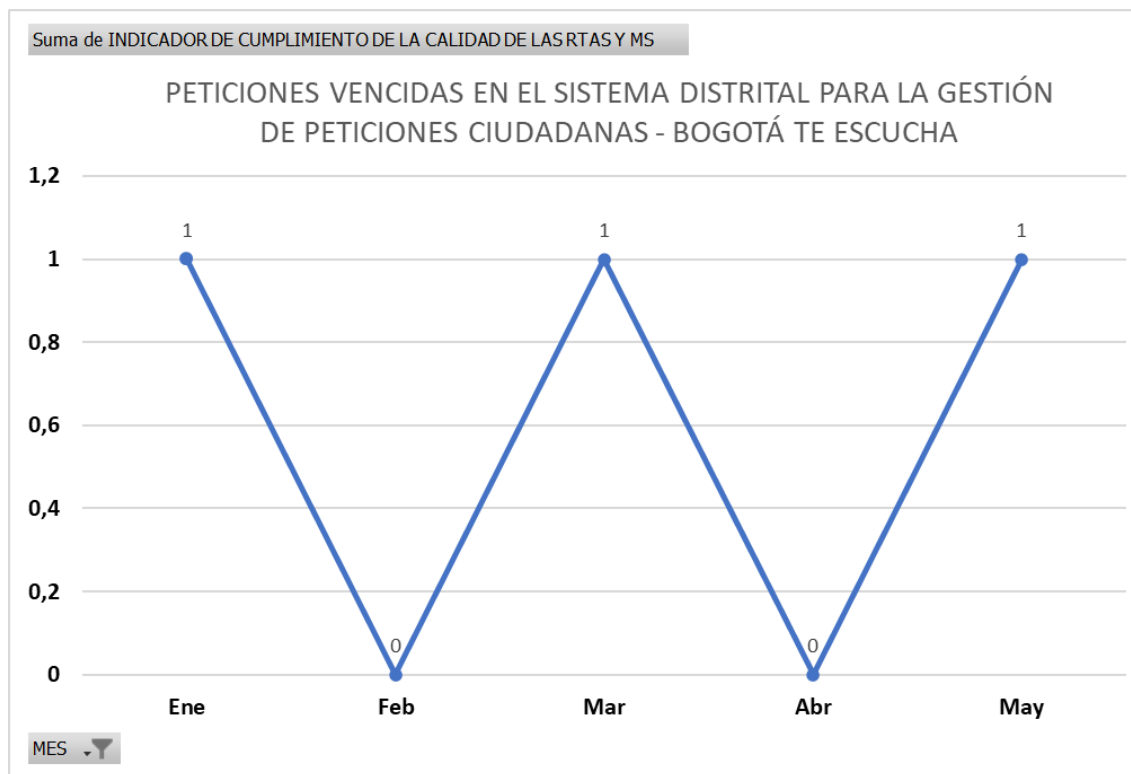
### 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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

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 presentó **1** 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. Dicha petición es la numero **1615342023**.

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

Mediante el comunicado de fecha 14 de junio de 2023 con numero de radicado 2-2023-10348 de la Secretaria Jurídica y numero de radicado ingreso a la Secretaria General numero 1-2023-15212, confirmamos la recepción tanto de la acción complementaria para ejecutar durante el II semestre de 2023 como de las evidencias de las actividades desarrolladas, la acción complementaria es la siguiente:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Preventiva	Convocar a los profesionales de la Dirección de Inspeccion Vigilancia y Control de la SJD a participar en dos (2) capacitaciones funcionales sobre el manejo de Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha desarrolladas por la Secretaría General	*Programar con la Secretaría General la participación de la SJD en dos (2) capacitaciones funcionales del Sistema de Bogotá Te Escucha de acuerdo al cronograma establecido para el II semestre de 2023. *Invitar a los profesionales de la Dirección de Inspección Vigilancia y Control de la SJD a participar en las capacitaciones funcionales	1/07/2023	30/11/2023

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **95%** de cumplimiento y un numero peticiones vencidas de **1** para el mes objeto de seguimiento, se espera que con la acción complementaria al plan de mejoramiento inicialmente planteado se logre mejorar los índices de calidad en un 100% de cumplimiento, para lo cual se realizara el seguimiento correspondiente por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Cordialmente,

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

Copia:

SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL - SJD - OLGA MILENA CORZO ESTEPA - correspondencia@secretariajuridica.gov.co



Anexos Electrónicos: 0

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