



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 MAYO DE 2023

Respetada Doctora:

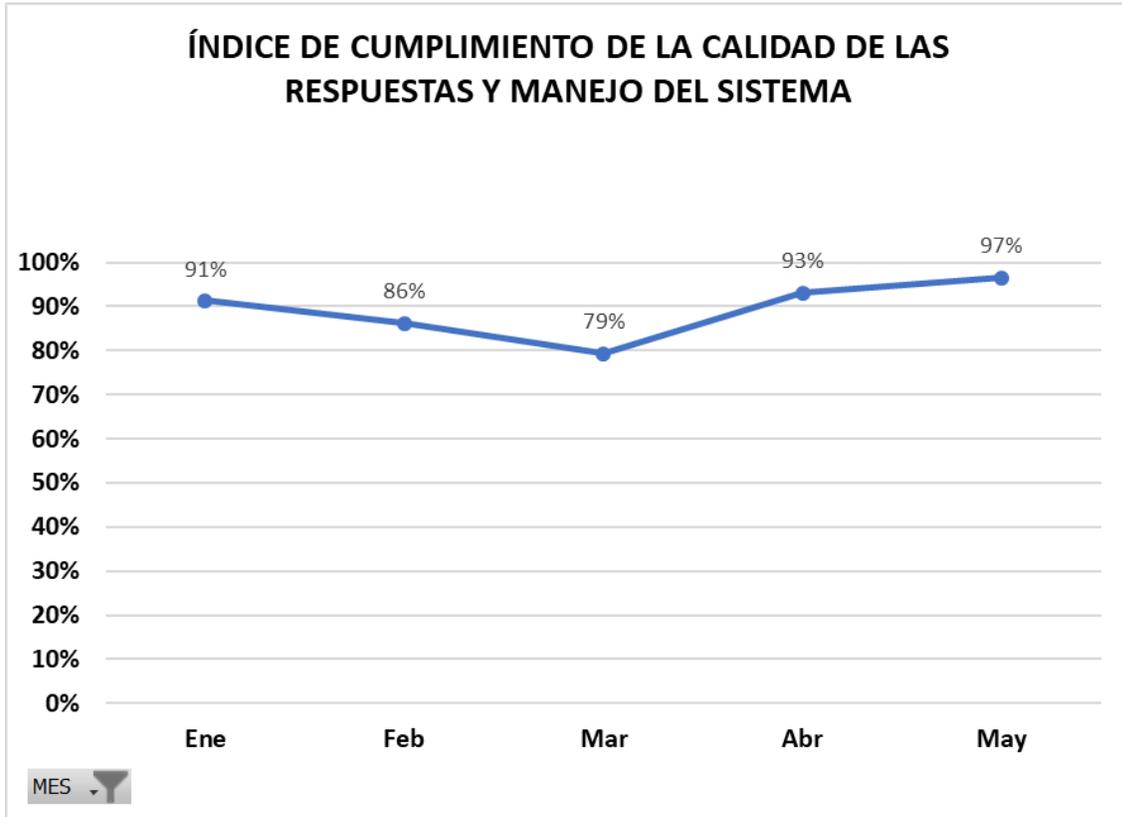
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento 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	1 (3%)	97%	89%

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 analiza la respuesta emitida por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1981402023	SUBSECRETARÍA DE POLÍTICAS DE IGUALDAD	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición.

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

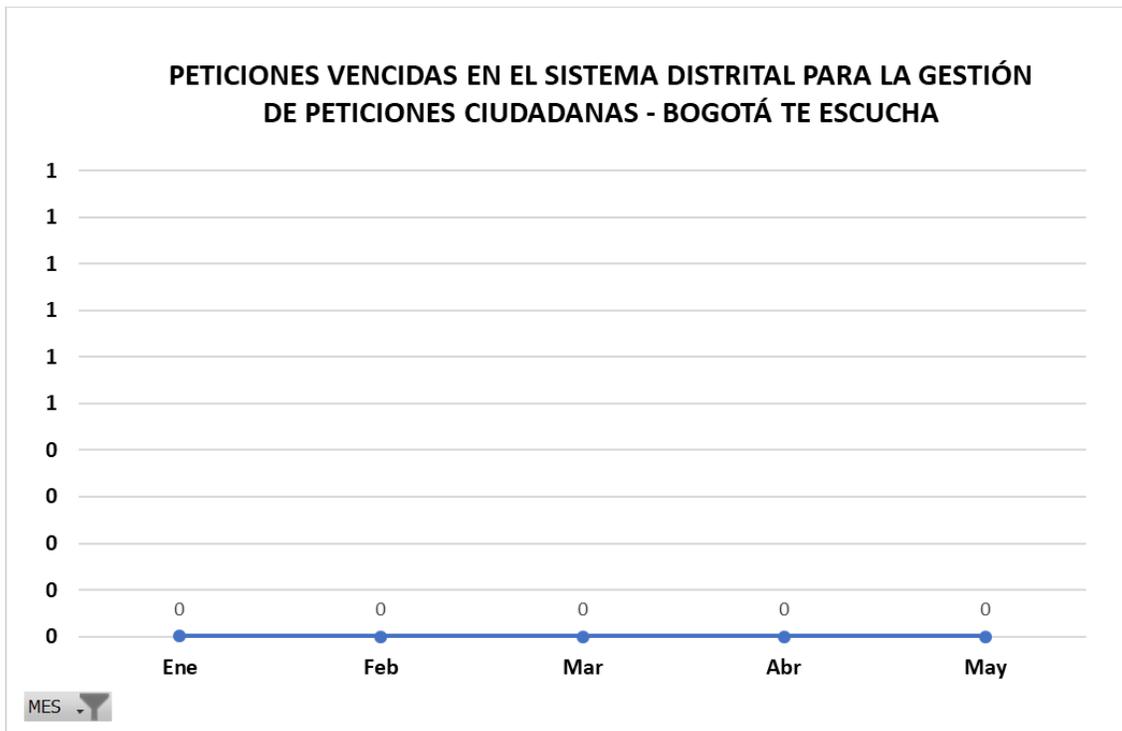
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	-	-

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

Ahora bien, 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 **8** 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, 825732023, 1351252023, 1559642023, 1631012023, 1739812023 y 1930242023.**

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

Frente al comunicado con radicado SIGA No. 1-2023-1154 del 02 de mayo de 2023 de la solicitud en el Sistema Bogotá Te Escucha y respuesta brindada por la dependencia de Manejo Funcional de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con radicado de salida SIGA No. 2-2023-17033 del 26 de junio de 2023, se procede a realizar el ajuste para el mes de febrero, como se muestra en la gráfica del punto 2 del presente informe, el cual se concluye que la Entidad respondió para aquel mes de seguimiento las solicitudes de la ciudadanía dentro de los términos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 en el sistema Bogotá Te Escucha.

En cuando a los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **97%** de cumplimiento y **8** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado para el mes objeto de seguimiento, se estima que las acciones descritas en el plan de mejoramiento propuesto por ustedes mediante radicado 1-2023-4028 del 09 de febrero, requiere de acciones complementarias para mejorar el índice de calidad, por lo cual respetuosamente se solicita replantear el plan de mejoramiento que permita cumplir en un 100% el índice de calidad y así mismo garantizar la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRIAL DE LA MUJER - SDLM - ANGELA JOHANA MÁRQUEZ MORA - gestiondocumental@sdmujer.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 4 de 5

Documento Electrónico: 043e19d6-9cb6-4a4e-a188-0ad55b1d4835

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



