



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

CÉSAR AUGUSTO INTRIAGO BOGOTÁ

Viceveedor Distrital

VEEDURIA DISTRITAL

Edificio Tequendama Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 34

Correo electrónico: correspondencia@veedurriadistrital.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

Referenciado: 1-2023-15598

Respetado Doctor:

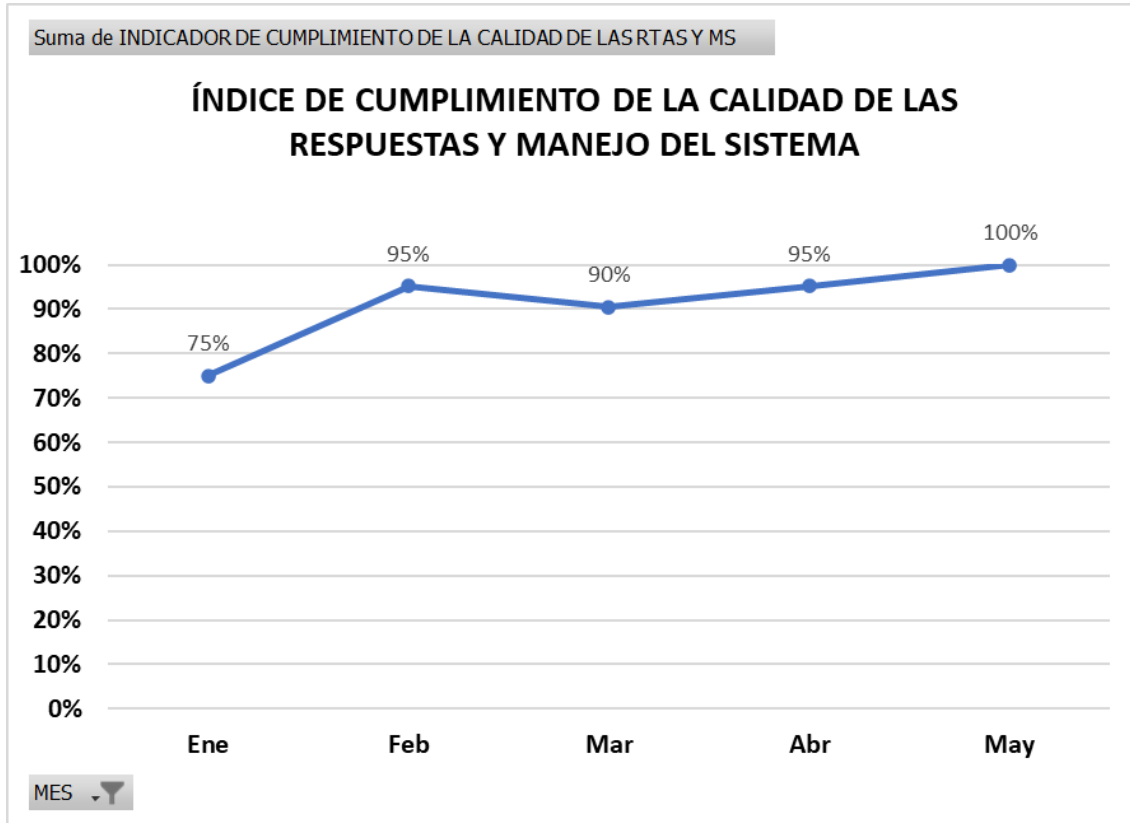
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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
22	0 (100%)	100%	91%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo de análisis la entidad no presentó observaciones a las respuestas evaluadas.

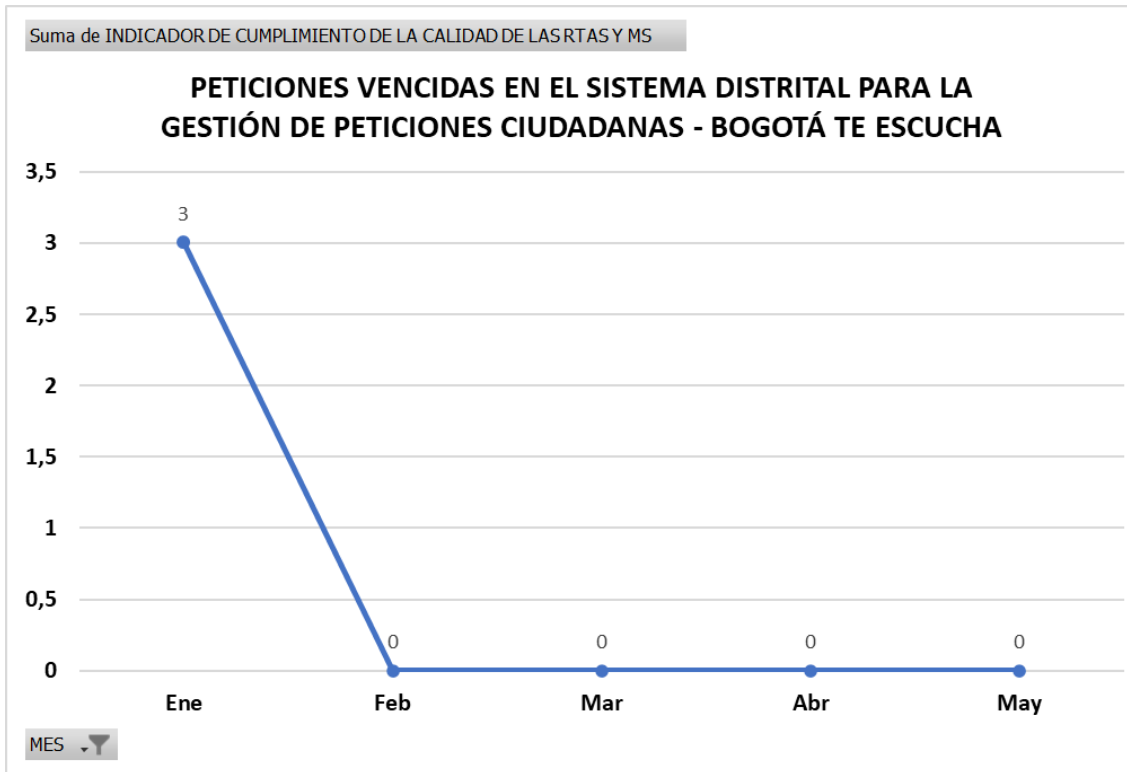
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año 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

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 al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de diciembre de 2022:

Es importante precisar que la Entidad presentó plan de mejoramiento el 15 de diciembre de 2022 con número de radicado 1-2022-35646 orientadas en varias acciones que se relacionan a continuación:

No.	Acción de Mejora	Actividades	Área Responsable	Observaciones
1	<p>Recordar a los servidores públicos y contratistas el deber de responder todas las peticiones, solicitudes, quejas y reclamos dentro de los términos señalados en la ley para cada caso y atendiendo lo previsto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas– Versión No. 3.</p> <p>Fecha Inicio: 15/12/2022 Fecha Final: 31/12/2022</p>	<p>Se realizará un memorando interno a los funcionarios y contratistas de la Entidad recordando la importancia de observar los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Envío de evidencia con memorando No. 20222700014063 del 30/12/2022</p>
2	<p>Efectuar reuniones con cada una de las dependencias que a lo largo del año tuvieron observaciones respecto de la calidad de las respuestas emitidas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.</p> <p>Fecha Inicio: 02/01/2023 Fecha Final: 30/03/2023</p>	<p>Realizar mesas de trabajo con cada una de las áreas que presentaron dificultades en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha.</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Envío de evidencias de realización de jornadas y/o reuniones de acuerdo a registros de asistencia del 27/02/2023 y 24/03/2023.</p>
3	<p>Analizar por parte de la dirección los resultados del cumplimiento de los criterios de oportunidad, calidad y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha durante la vigencia 2022.</p> <p>Fecha Inicio: 02/01/2023 Fecha Final: 30/03/2023</p>	<p>Realizar reunión del Comité Interinstitucional de Gestión y Desempeño donde se socialicen los resultados de cumplimiento de los criterios de oportunidad y calidad y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha durante la vigencia 2022.</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Envío de evidencia acuerdo a correo electrónico del 04/05/2023 con asunto: "Fwd: Tema Para Incluir En El Comité Directivo".</p>
4	<p>Impartir instrucciones para que se incluya en los contratos de prestación de servicio que lo requieran la obligación de aplicar los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3.</p> <p>Fecha Inicio: 15/12/2022 Fecha Final: 30/12/2022</p>	<p>Elaborar un memorando solicitando a la Oficina Asesora de Jurídica incluir en los contratos de prestación de servicios de quienes tienen asignado usuario del Sistema Bogotá Te Escucha, la obligación de atender los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3.</p>	<p>Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Envío de evidencia de acuerdo a memorando No. 20222700014053 del 30/12/2022.</p>

No.	Acción de Mejora	Actividades	Área Responsable	Observaciones
5	Capacitar a los funcionarios y contratistas en el manejo del sistema Bogotá Te Escucha y su interoperabilidad con el Sistema Orfeo. Fecha Inicio: 01/01/2023 Fecha Final: 31/10/2023	Realizar dos jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema Orfeo	Despacho Viceveedor - Proceso Servicio a la Ciudadanía y Gestión TIC	Envío de evidencia con realización de jornadas y/o reuniones de acuerdo a registros de asistencia del 27/02/2023 y 24/03/2023.

Por lo anterior, la Veeduría Distrital realizó envío de evidencias de las actividades frente a las acciones de mejora con radicado SIGA 1-2023-15598 del 21 de junio de 2023 o radicado de la Entidad 20232000058311.

Ahora bien, mediante radicado 20232000044191 o SIGA 1-2023-12527 de fecha 15 de mayo de 2023, realizan ajuste al plan de mejoramiento, cuyas acciones son las siguientes:

No Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
1	Preventiva	Mesa de trabajo sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha con el área que presentó observaciones	Realizar capacitación individual con las personas que intervinieron en la respuesta a la petición, haciendo énfasis en los términos para el traslado de las peticiones.	1/04/2023	30/05/2023
2	Preventiva	Mesa de trabajo sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha con el área que presentó observaciones	Realizar capacitación individual con las personas que intervinieron en la respuesta a la petición, indicando la forma correcta de uso del sistema para el caso específico de las peticiones anónimas.	1/04/2023	30/05/2023
3	Preventiva	Capacitar a los funcionarios y contratistas en el manejo del sistema Bogotá Te Escucha y su interoperabilidad con el Sistema Orfeo.	Realizar dos jornadas de capacitación sobre el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema Orfeo	1/01/2023	30/10/2023
4	Preventiva	Capacitación permanente personalizada en el uso del sistema Bogotá te escucha, según demanda	Realizar capacitaciones personalizadas sobre el manejo del sistema a demanda.	1/04/2023	31/12/2023

Para el plan de mejoramiento No. 1 y 2, remiten evidencias con radicado SIGA 1-2023-15598, de los memorandos internos 20232700004683 y 20232700004673 del 2/5/2023. Adicionalmente, del envío de las Listas de Asistencia de las Actividades Internas abordando temas de seguimiento a los planes de mejora con las dependencias de la Entidad abordando temas acerca de la gestión de peticiones ciudadanas en el Sistema Bogotá Te Escucha.



Por consiguiente y de acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de mayo, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **100%**, así mismo no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la Entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2023.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 671934ab-5382-4834-841a-e987bff3d898

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL