

4221000

Bogotá D.C.

Doctora**AURA ELVIRA GÓMEZ MARTINEZ**

Secretaria General

JARDIN BOTANICO JOSE CELESTINO MUTIS

Avenida Calle 63 No. 68 – 95

Dirección Electrónica: correspondenciajbb@jbb.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 JUNIO DE 2023.

Respetada Doctora:

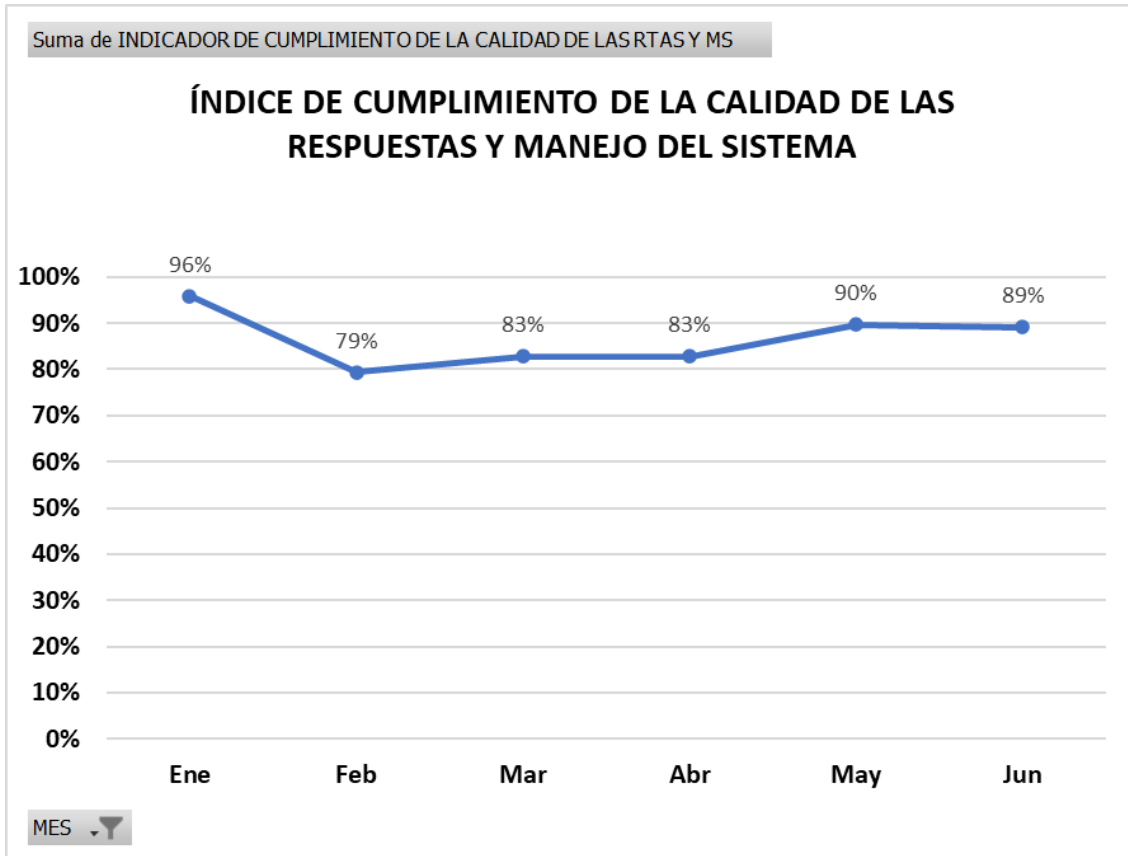
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 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
37	4 (11%)	89%	86%

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
289195202 3	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	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 su petición.
201184202 3 241683202	COBERTURAS VEGETALES AGRICULTURA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, dado que la petición ingresa por un canal y se le da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo)

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3	URBANA						electrónico) que no es idóneo para que el peticionario o
289902202 3	SERVICIO SOCIAL AMBIENTAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

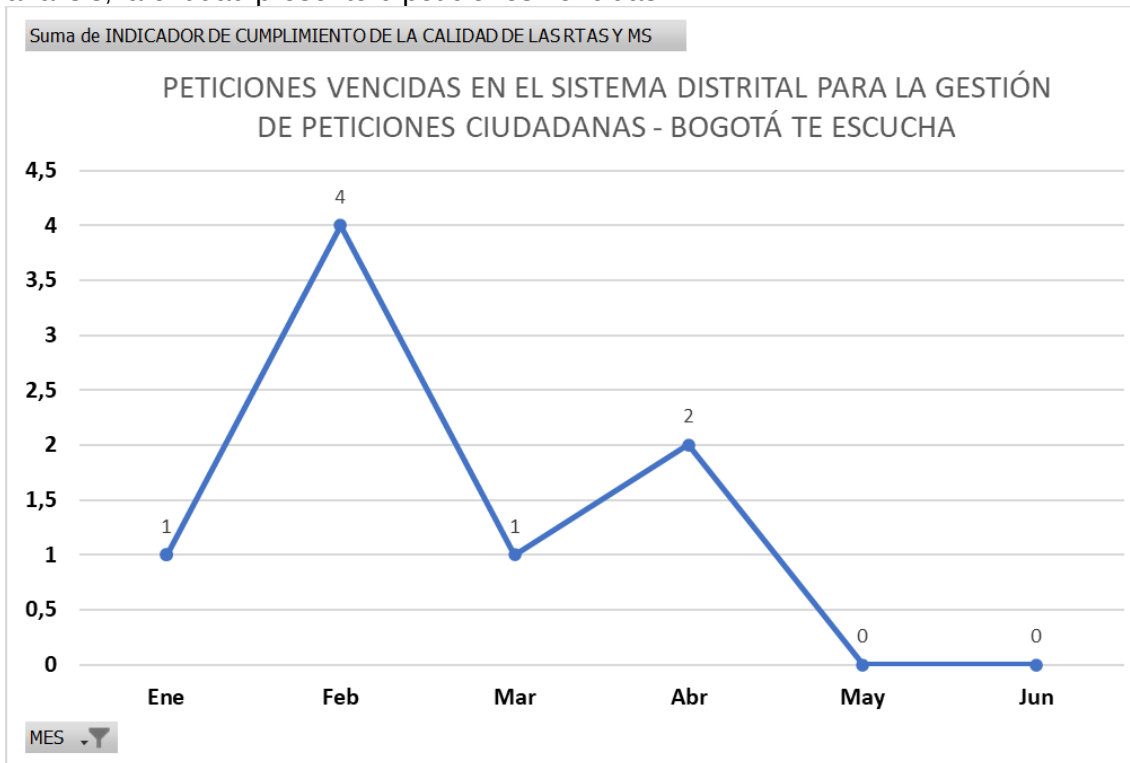
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 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 presentó **0** petición pendiente 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 comunicado de fecha 30 de junio de 2023, Radicado 1-2023-16762 de la Secretaría General, se recibe listado de asistencia como evidencia de participación en la capacitación de Bogotá te escucha realizada el día 29 de junio de 2023 y plan de mejoramiento así:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Preventiva	Capacitación	Capacitación usuarios del sistema Bogotá Te Escucha del Jardín Botánico José Celestino Mutis	1/05/2023	30/06/2023

De acuerdo con los resultados en la evaluación de calidad de las respuestas con un **89%** de cumplimiento para el mes objeto de seguimiento, se sugiere complementar el plan de mejoramiento con acciones que sean más concretas, con las cuales se logre alcanzar un 100% en los índices de calidad.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación, recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha)
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano
6. Uso de lenguaje claro e incluyente
7. Cierre de la interacción por redes sociales

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

JARDIN BOTANICO JOSE CELESTINO MUTIS - OSCAR JAVIER HERNANDEZ SERRANO - correspondenciajbb@jbb.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 5934d14e-507f-44f9-8968-d20bfe8395e2

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