



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**DAVID GARCÍA RODRÍGUEZ**

Director General

**ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB**

Calle 39 Bis No. 14 – 57

Correo electrónico: info@ofb.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 JULIO DE 2023**

**Referenciado: 1-2023-20570**

Respetado Doctor:

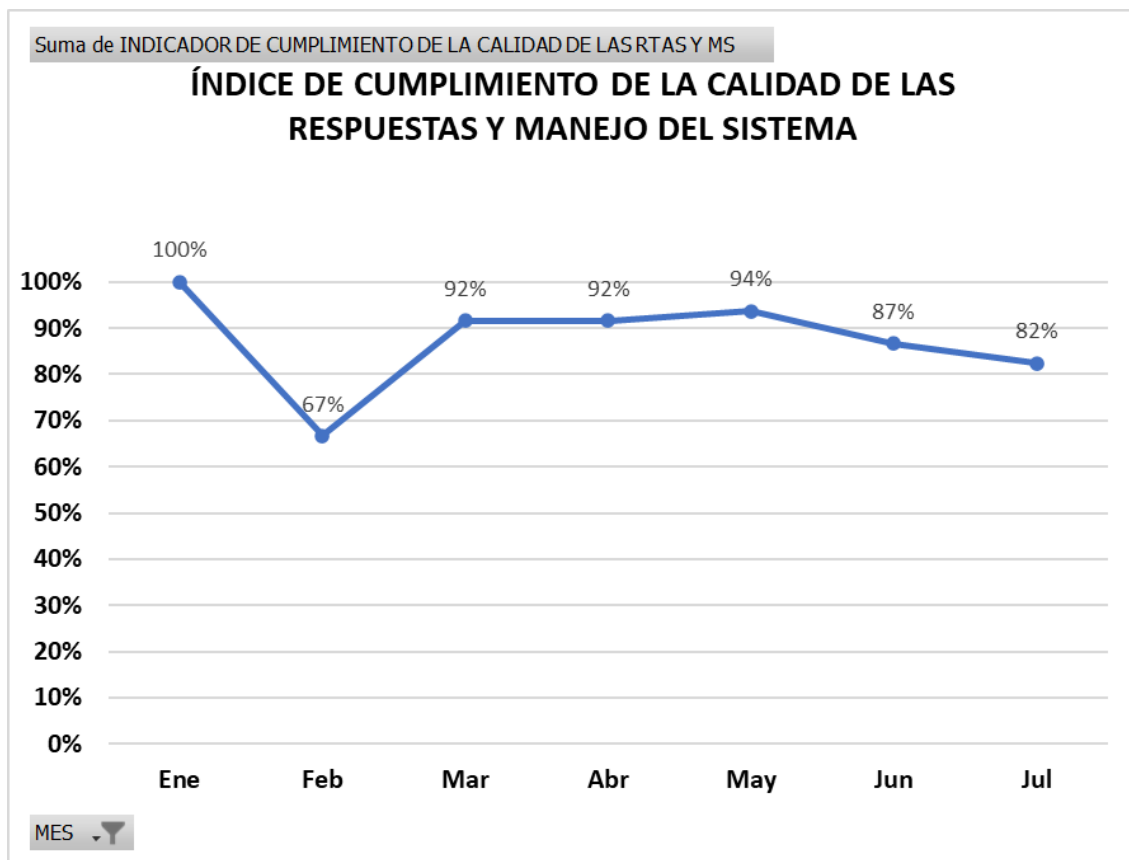
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
17	3 (18%)	82%	87%

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2899352023	ATENCIÓN AL CIUDADANO TRÁMITE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que no adjuntan el documento soporte del canal de recepción 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.
3008852023							
3124302023							

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

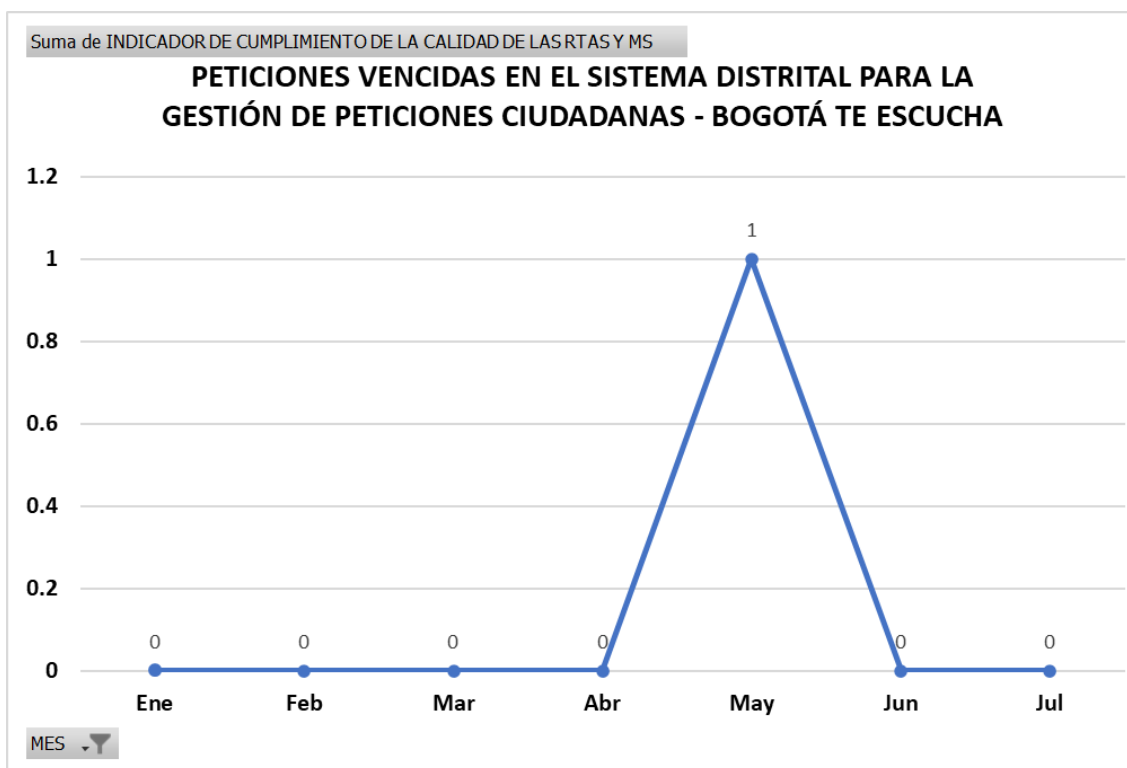
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 no presentó 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 **una (1)** 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 con No. **2737322023**.

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

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de julio de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas es del **82%**, teniendo como criterio de incumplimiento en la Entidad el de **MANEJO DEL SISTEMA**, afectando a los demás criterios.

Ahora bien, la Entidad presentó informe del plan de mejoramiento por medio de correo electrónico del 04 de agosto y radicado SIGA No. 1-2023-20570, la cual nos relacionan las siguientes acciones de mejora:

No. Plan de Mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades
1	"Revisión de los documentos del proceso de Atención al Ciudadano (Caracterización, Política y Procedimientos) peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones"	Realizar revisión y actualización del marco normativo que rige la gestión de PQRSFD en la Entidad
2	"Socializar al interior de la entidad la actualización del procedimiento en los 15 procesos de la entidad"	Envío de correo a todos los 15 procesos de la entidad que permite informar que el Procedimiento "Atención a PQRSFD 2023"
3	"Capacitar a los funcionarios del área de Atención al Ciudadano en el aplicativo de Bogotá te escucha y la OFB te Escucha"	Mesas de trabajo con el propósito de capacitar a todos los funcionarios de diferentes áreas de la OFB en el uso de estos aplicativos
4	"Realizar seguimiento mensual a la calidad (coherencia, claridad y calidez y oportunidad de las PQRSFD)"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recopilación de PQRSFD</li> <li>- Seguimiento y acompañamiento de PQRSFD</li> <li>- Reuniones de socialización</li> <li>- Compromisos y Seguimiento</li> <li>- Mejoras y ajustes</li> <li>- Monitoreo Continuo</li> </ul>

Al respecto, respetuosamente solicitamos revisar y/o ajustar o fortalecer las acciones del envío de informe del plan de mejoramiento frente a las observaciones de mejora en el numeral 1 y 2 del presente informe, que permita garantizar y mantener el 100% de cumplimiento de calidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Para ello, agradecemos complementar la información, de acuerdo al formato dispuesto para este fin, a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.



Finalmente, reiteramos que, 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 la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**EDGAR HENRY PACHECO VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA - OFB - MARIELA ARAQUE PEÑA - info@ofb.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR