



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA

Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD

Carrera 8 No. 9 – 83

Correo electrónico: correspondencia.externa@scrd.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 DEL 2023.

Respetada Doctora:

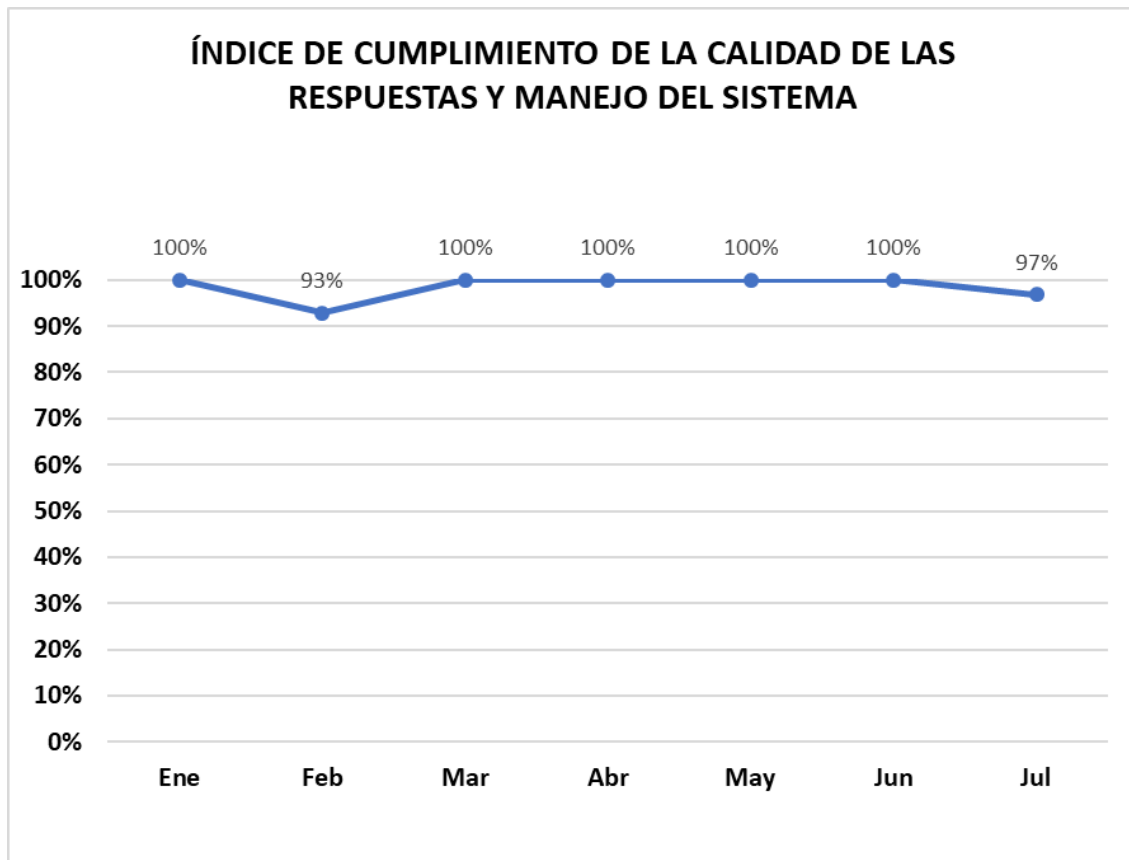
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento al plan de mejoramiento.

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
32	1 (3%)	97%	98%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

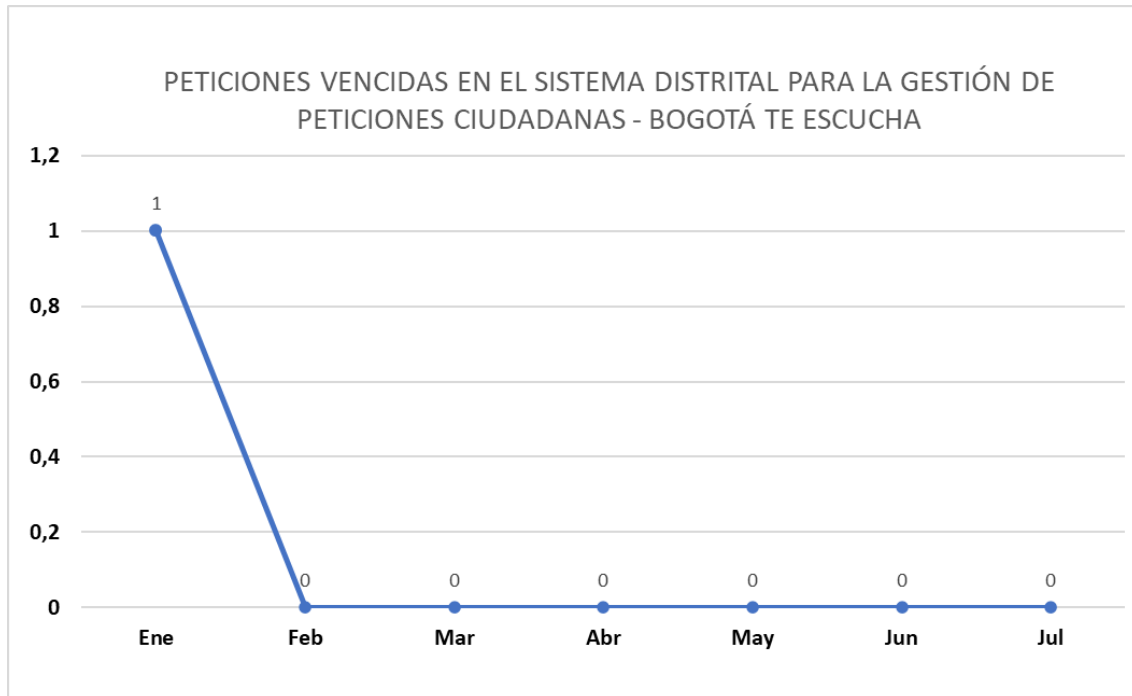
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2878042023	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -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.

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:

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

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

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad para el mes objeto de seguimiento, donde se presentaron observaciones en una respuesta a la ciudadanía, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente complementar y/o reforzar la acción planteada en el plan de mejoramiento remitido, con el fin de volver al 100% en el índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas, de igual forma reiteramos nuestra solicitud de remitir a esta Dirección, la evidencia del cumplimiento de la acción (Capacitación a los gestores de Bogotá te escucha en la Entidad, con énfasis en la correcta utilización de los eventos del sistema y en el ingreso de peticiones) la cual se culminó el 30 de junio de 2023.

Cordialmente

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Página número 3 de 4

Documento Electrónico: a2402e41-ad1a-4649-a3e7-3bce33397cea

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



DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD - MILENA YORLANY MEZA PATACON -
correspondencia.externa@scrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ