



4221000

Bogotá D.C.

Señor(a):ANDREA PAOLA SÁNCHEZ GARCÍA
CANAL CAPITAL.Dirección Electrónica: ccapital@canalcapital.gov.co
BOGOTÁ, D.C. -**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 JULIO DE 2023.**Referenciado:**

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 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:

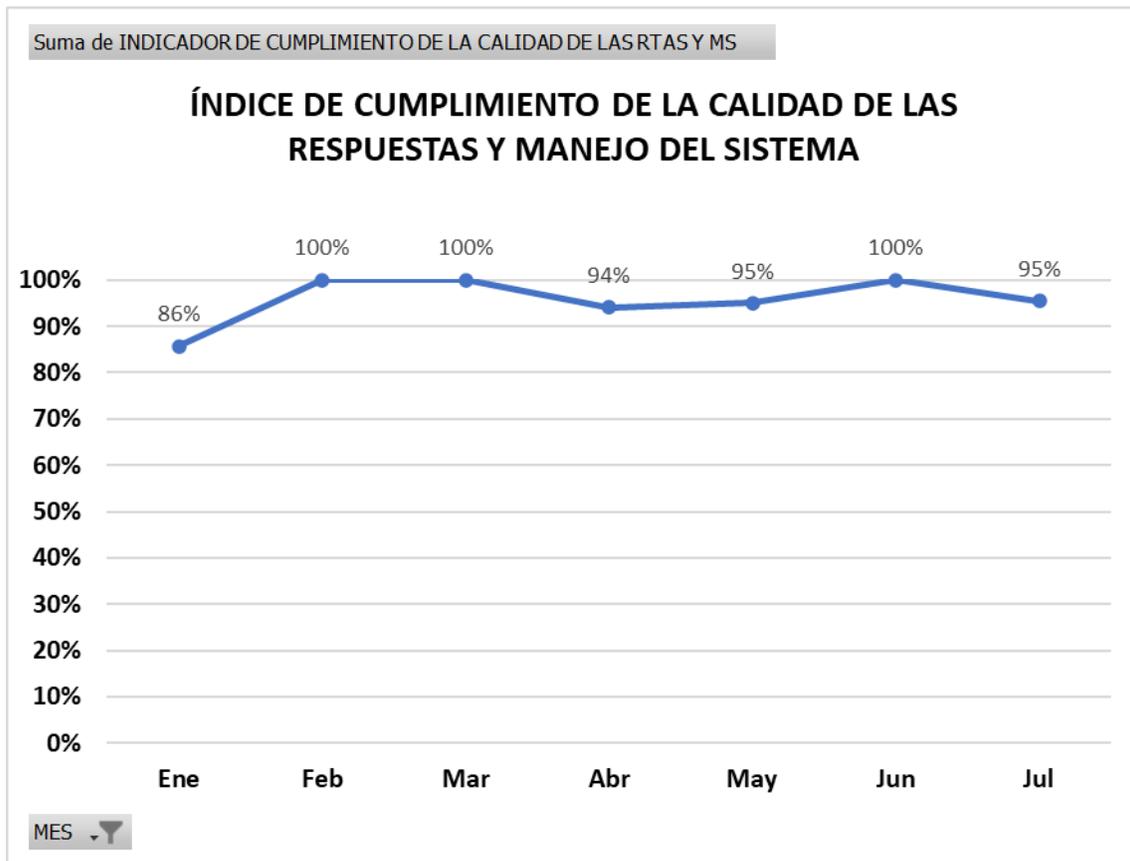
| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento del mes | % Índice de cumplimiento acumulado 2023 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 22 | 1 (5%) | 95% | 97% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 5

Documento Electrónico: 78a903db-0e72-4538-acd3-8da158821453

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



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 |
|-------------|--------------------|----|----|----|----|----|---|
| 2840522023 | SECRETARIA GENERAL | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015. |

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

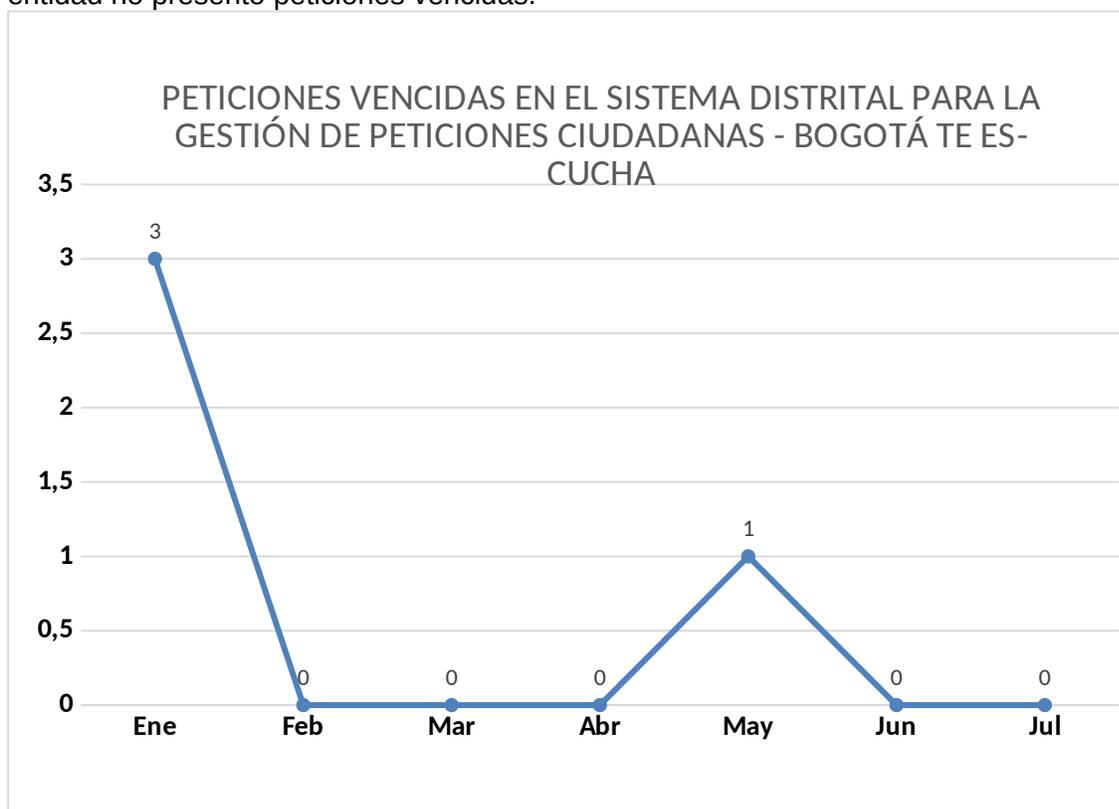
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 no presenta 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, adicionalmente la entidad no cuenta

con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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

El plan de mejora se recibió el 9 de febrero de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 01/03/23.

| Acciones Planteadas | Fecha Final | Seguimiento/Observaciones |
|--|-------------|---|
| 1. Capacitar, semestralmente, a los encargados de responder las peticiones ciudadanas. | 30/12/2023 | teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 95% de índice de cumplimiento, se solicita implementar dentro de este plan de mejora, acciones frente a las observaciones de este mes, acciones que permitan alcanzar el 100% en los índices de calidad, dicha actualización al plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud. |
| 2. Remitir una circular con los tiempos de respuesta para cada tipo de petición. | | |
| 3. Enviar recordatorio, en caso de ser necesario, a las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones ciudadanas. | | |

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Atentamente,



EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

CANAL CAPITAL. - NESTOR FERNANDO AVELLA AVELLA - ccapital@canalcapital.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 78a903db-0e72-4538-acd3-8da158821453

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