

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](mailto: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 AGOSTO DE 2023.**

Respetada Doctora:

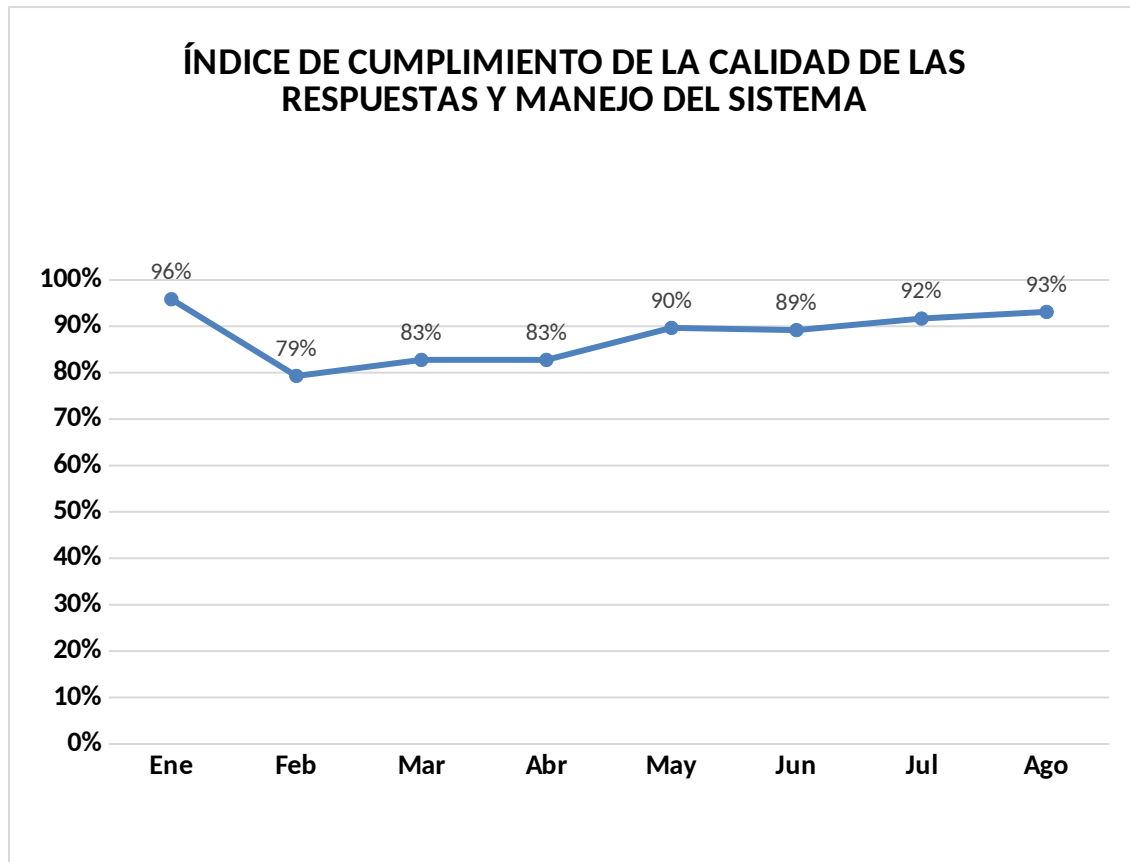
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
29	2 (7%)	93%	88%

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
314394202 3	COBERTURAS VEGETALES	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
350251202 3	SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, dado que las peticiones ingresan por un canal y se les da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no es idóneo para que los peticionarios o peticionarias reciban las respuestas.

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

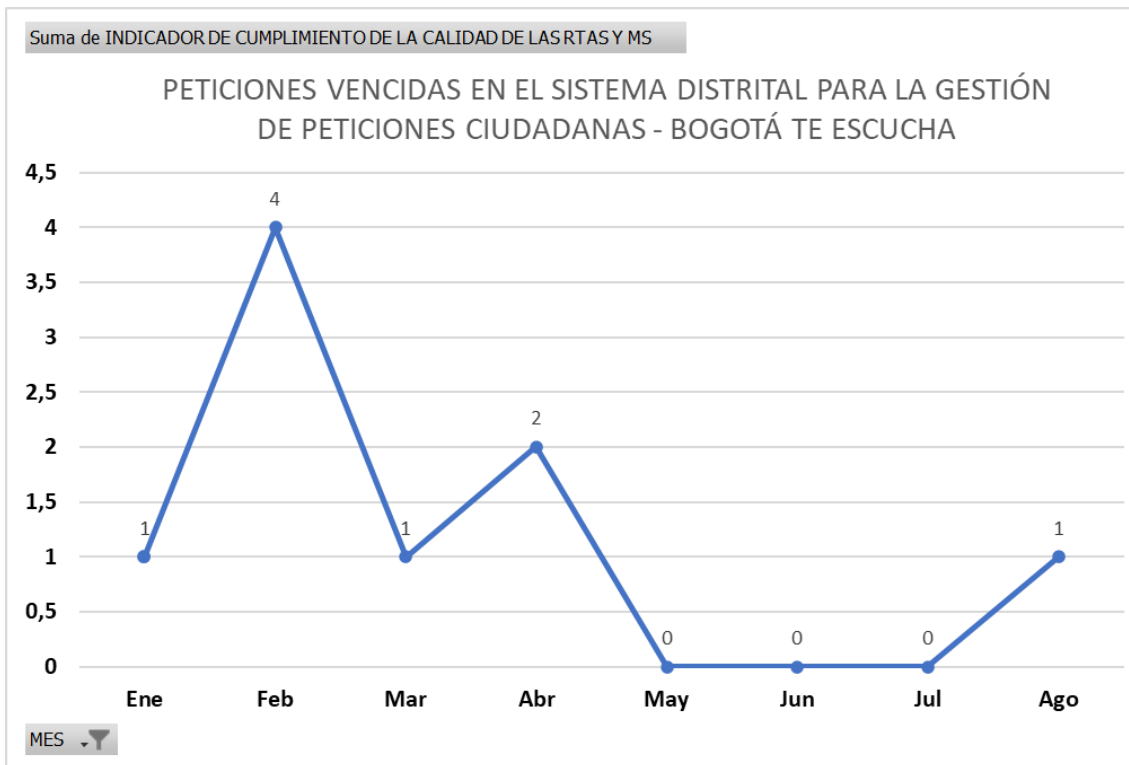
**2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

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
1	2023	1

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 **1** petición vencida.



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** peticiones 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 **93%** de cumplimiento y **1** petición vencida para el mes objeto de seguimiento, y teniendo en cuenta que la acción planteada venció el 30 de junio de 2023, se solicita realizar la actualización del plan de mejora con acciones que sean más concretas, con las cuales se logre alcanzar un 100% en los índices de calidad.

La 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.

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: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 150ba426-374b-4ed1-bd62-c8f5436d1593

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL