



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

DAVID GARCÍA RODRÍGUEZ

Director General

ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB

Calle 39 Bis No. 14 – 57

Dirección Electrónica: info@ofb.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 AGOSTO DE 2023.

Referenciado:

Respetado Doctor:

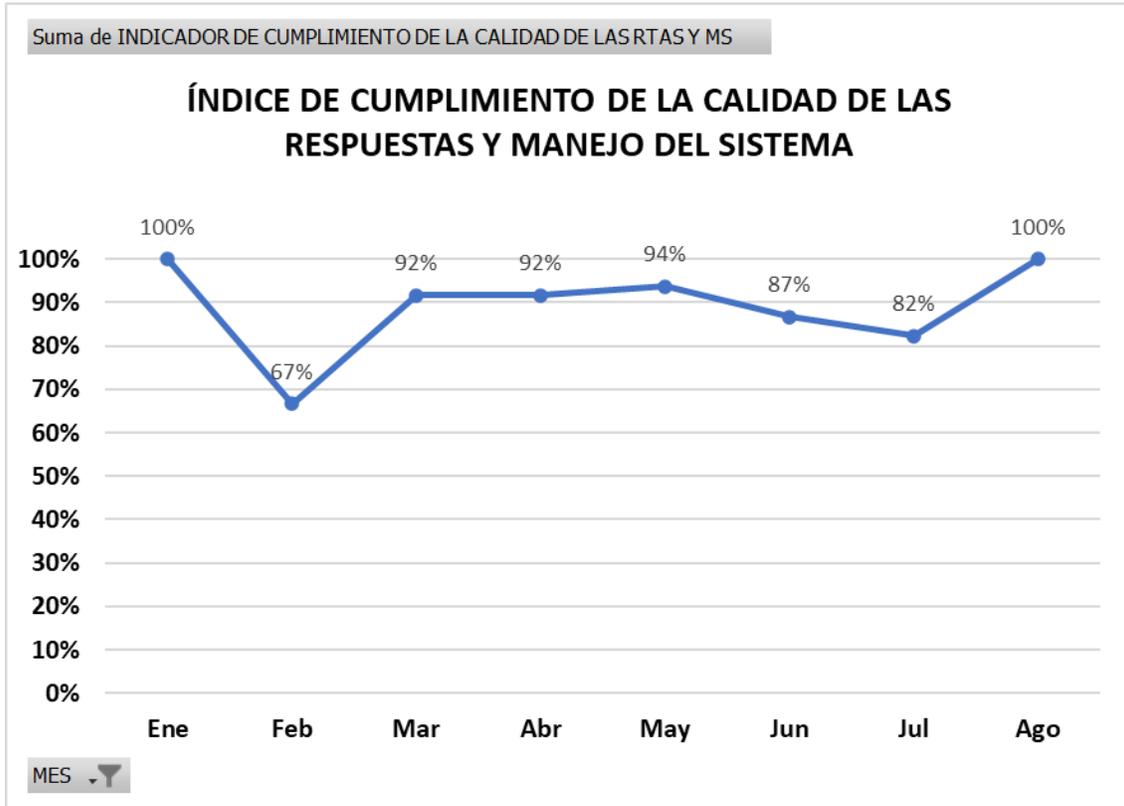
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud 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
11	0 (0%)	100%	88%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presentó observaciones a las respuestas evaluadas.

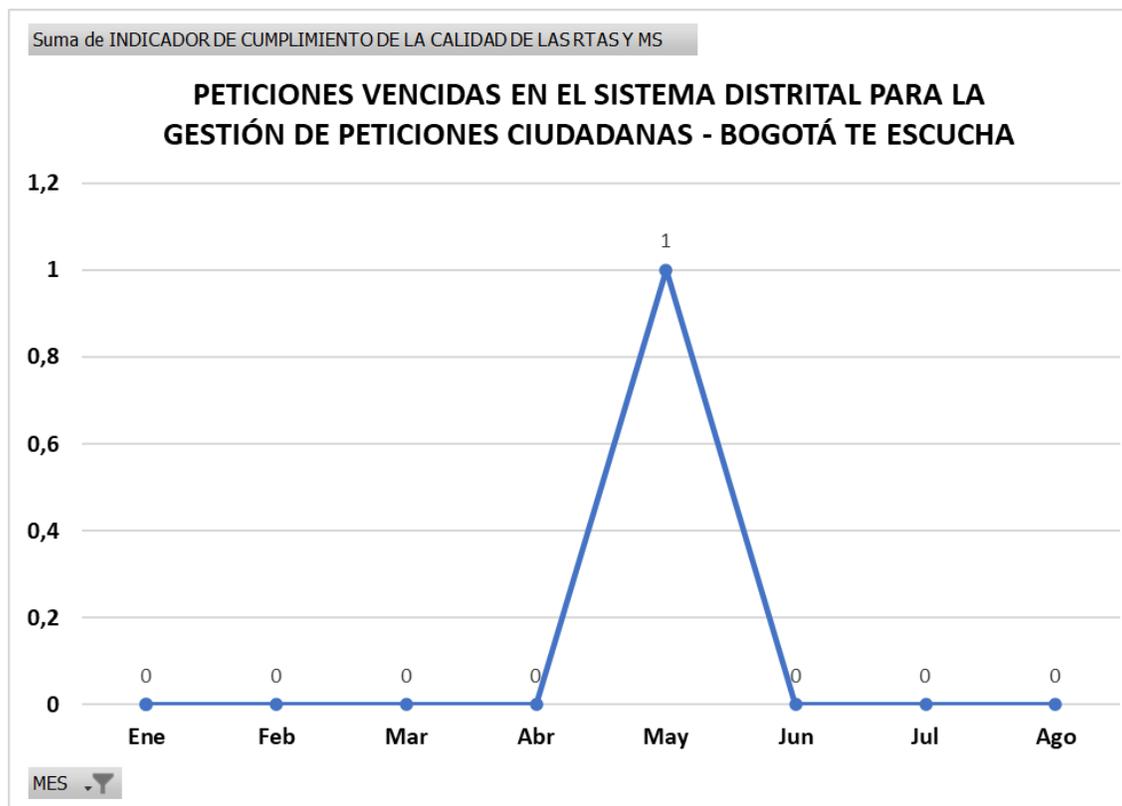
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 en lo corrido del año, se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis 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 presentó 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. Por otro lado 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:

Según los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas y el análisis de peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, recomendamos mantener las acciones ejecutadas, esto con el fin de lograr en el tiempo los niveles de cumplimiento alcanzados.

En relación con el comunicado enviado por la Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB con radicado 202301200000501 del 6 de septiembre de 2023 (radicado 1-2023-24253 del 7 de septiembre de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), donde la entidad hace referencia al informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de julio de 2023, sobre el particular y los puntos allí mencionados hacemos las siguientes apreciaciones:

1. La Dirección Distrital de Calidad del Servicio agradece el reconocimiento al apoyo y seguimiento que desde aquí se hace a la entidad, es muy importante para nosotros que el resultado del seguimiento realizado sirva como insumo para la mejora continua de la entidad en temas de gestión de peticiones ciudadanas.
2. En relación con las peticiones **2899352023**, **3008852023** y **3124302023**, las cuales en el informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de julio de 2023 y posterior a la evaluación, se reportaron con incumplimiento de cada uno de los criterios de calidad de las respuestas, esto bajo la observación “*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.*”, es importante aclarar que la observación se emitió puesto que en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, aunque se visualiza el oficio con el requerimiento, no se evidencia el pantallazo del correo electrónico, esto teniendo en cuenta que las peticiones fueron registradas en Bogotá te escucha con canal de ingreso “E-MAIL”. El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 3 , en su numeral “**3.1 En el acto de recibo de la petición**”, establece: “*...La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación: **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema...*”. En este sentido y puesto que la evaluación realizada es correcta, no es posible realizar el ajuste solicitado sobre el índice.
3. Con respeto a los datos de contacto del servidor de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio que tiene asignada la entidad, a continuación se relacionan los respectivos:

Nombre: Andrés Villamil Uribe

Correo Electrónico: avillamilu@alcaldiabogota.gov.co

Página número 4 de 5

Documento Electrónico: 72472e9d-d27d-4a94-aa97-ad876fedf400

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



Celular: 3222100795.

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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 72472e9d-d27d-4a94-aa97-ad876fedf400

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