



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

Dirección Electrónica: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.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:**

Respetada Doctora:

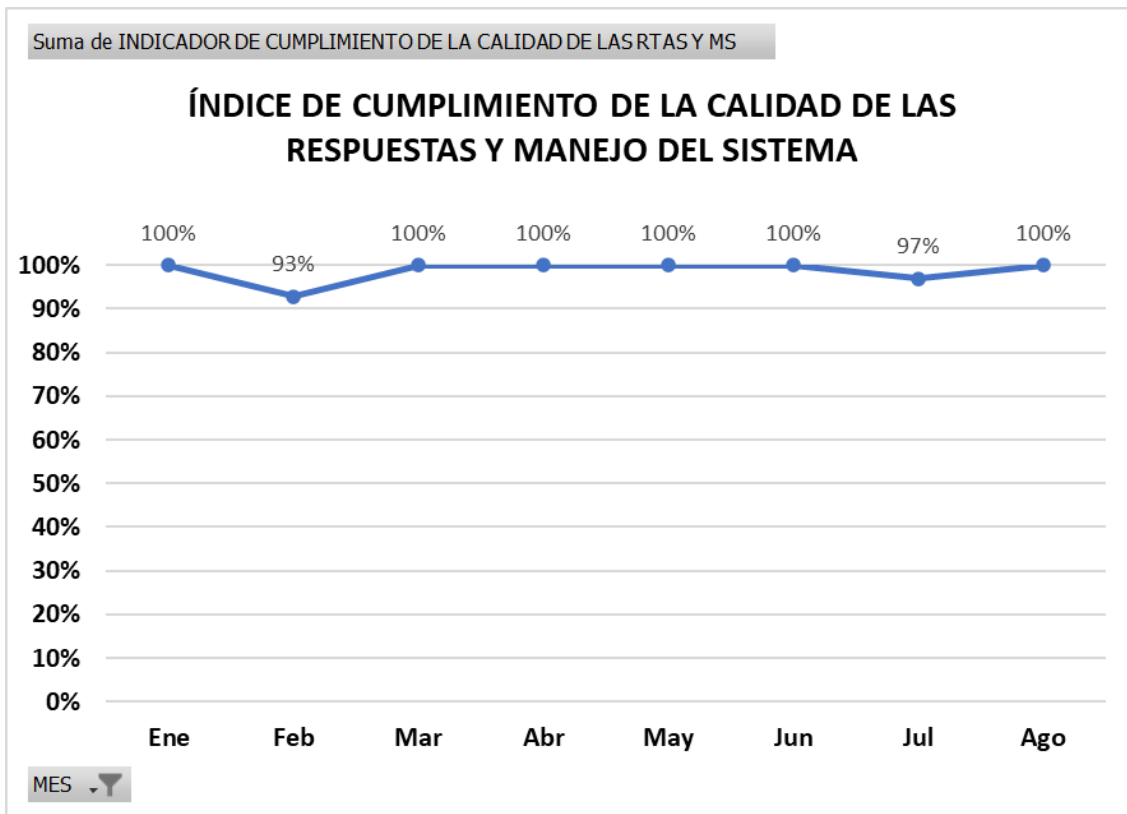
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud 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
27	0 (0%)	100%	99%

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 presento observaciones a las respuestas evaluadas.

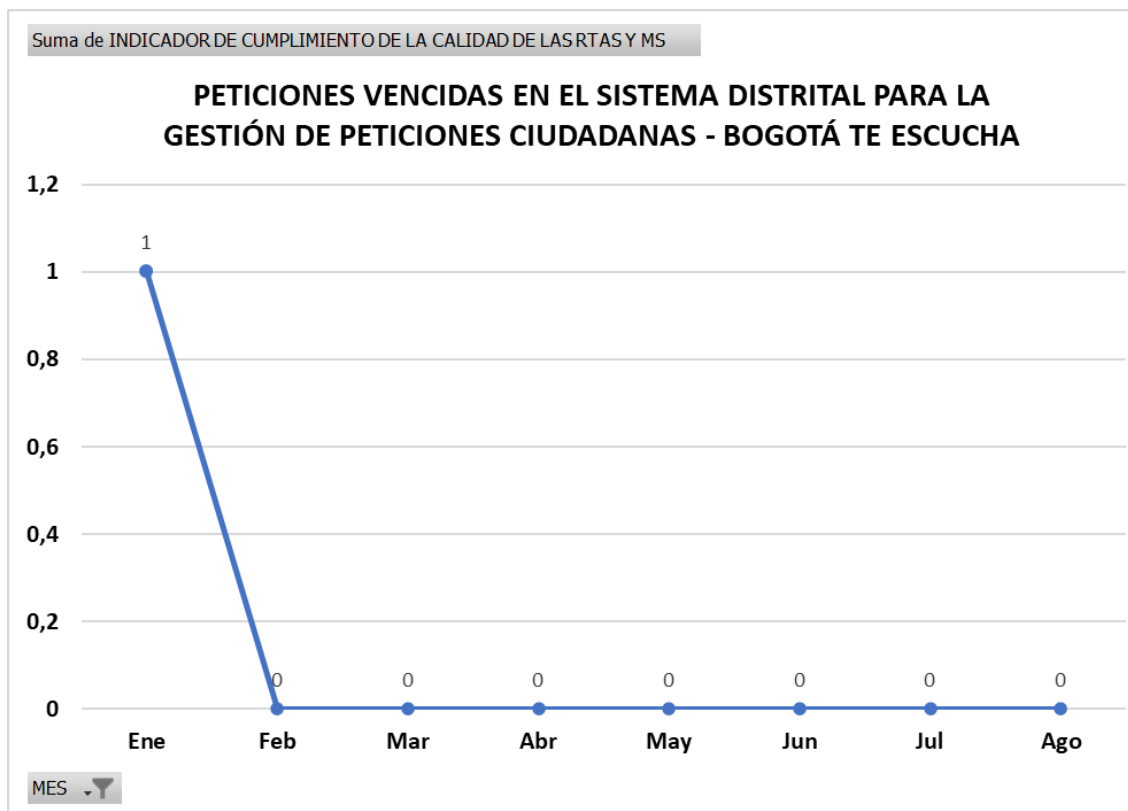
**2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

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, 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:



Según los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas y en el análisis de peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, sugerimos a la entidad continuar ejecutando las acciones y procesos que han venido realizando y de esta forma mantener los índices de cumplimiento en la gestión de peticiones ciudadanas alcanzados.

En relación con el plan de mejora, a continuación se relaciona el resultado de la evaluación de eficacia de este:

El plan fue recibido el 21 de abril de 2023, en este se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 30/03/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. 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	30/06/2023	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para este periodo y el comportamiento en general, esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, evidenciamos que la acción planteada ha sido eficaz.

En relación con el oficio enviado por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte con radicado 20237000140381 de 29 de agosto de 2023 (radicado 1-2023-23295 del 31 de agosto de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), confirmamos que se recibió la información remitida la cual fundamenta el resultado de la evaluación de eficacia emitido por esta Dirección al plan de mejora estructurado por la entidad.

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:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 4 de 5

Documento Electrónico: 8f7ba896-cf1b-4f87-9d2a-caaf5698e323

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



Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 8f7ba896-cf1b-4f87-9d2a-caaf5698e323

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