

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General Nro. Rad: 2-2023-29967 Anexos: 0

Fecha: 30/10/2023 07:13:28 PM

4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

PABLO CESAR PACHECO RODRIGUEZ INSTITUTO DISTRITAL DE IA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC Dirección Electrónica: ppacheco@participacionbogota.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 SEPTIEMBRE 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 septiembre 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.

 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		
26	4 (15%)	85%	85%		

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 5

Documento Electrónico: 90fd1849-ad28-4886-81e8-aa11d8c77da3

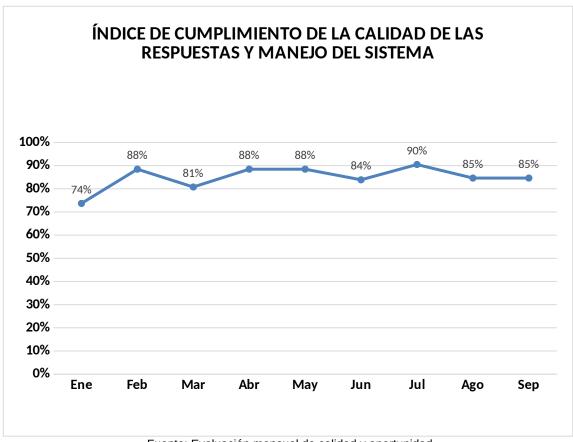






ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General Nro. Rad: **2-2023-29967** Anexos: **0**

Fecha: 30/10/2023 07:13:28 PM



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	СН	CL	СА	ОР	MS	OBSERVACIONES
3493612023	Gerencia de Mujer y Géneros	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
							El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al

Página número 2 de 5

Documento Electrónico: 90fd1849-ad28-4886-81e8-aa11d8c77da3







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General Nro. Rad: 2-2023-29967 Anexos: 0

Fecha: 30/10/2023 07:13:28 PM

No Petición	Dependencia	СН	CL	CA	ОР	MS	OBSERVACIONES
							sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3508862023	Subdirección de asunto comunales	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.
3552892023	Subdirección de asuntos comunales	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica, en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
3662682023	Subdirección de promoción de la participación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.

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
5	2023	1 a 14

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 5 peticiones vencidas.

> Página número 3 de 5 Documento Electrónico: 90fd1849-ad28-4886-81e8-aa11d8c77da3





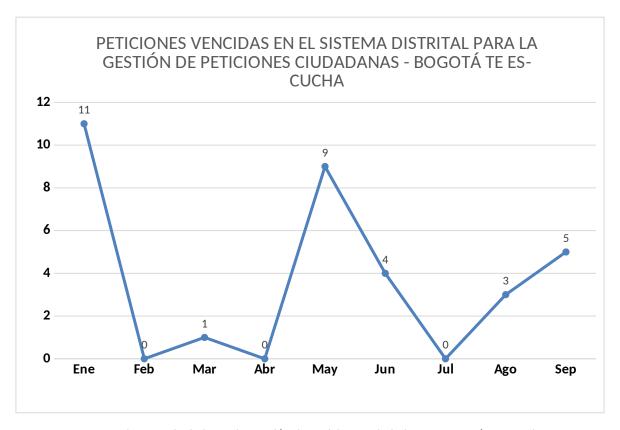


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General

Nro. Rad: 2-2023-29967 Anexos: 0



Fecha: 30/10/2023 07:13:28 PM



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 presenta **0** peticiones pendientes por carque del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

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

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 85% de índice de cumplimiento y 05 peticiones vencidas, se reitera implementar un plan de mejoramiento que permitan alcanzar el 100% los índices de calidad y la gestión oportuna de las peticiones. Reiteramos que el plan de mejoramiento, enviado por la entidad mediante número de radicado 20232020108981 de fecha 22 de agosto de 2023, debe ser enviado nuevamente en formato Excel, ya que el adjunto en formato pdf, no es legible.

> Página número 4 de 5 Documento Electrónico: 90fd1849-ad28-4886-81e8-aa11d8c77da3







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General

Nro. Rad: **2-2023-29967** Anexos: **0** Fecha: **30/10/2023 07:13:28 PM**

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ Revisó: YANNETH MORENO ROMERO-Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 90fd1849-ad28-4886-81e8-aa11d8c77da3



