



4221000

Bogotá D.C.

Doctora
LAURA MARCELA TAMI LEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM
Calle 26 # 69 – 76 Torre 1 piso 9
Correo electrónico: gestiondocumental@sdmujer.gov.co
Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2023

Referenciados: 1-2023-36252, 1-2023-36258. Respuesta a los radicados 1-2023-018785 y 1-2023-021328

Respetada Doctora:

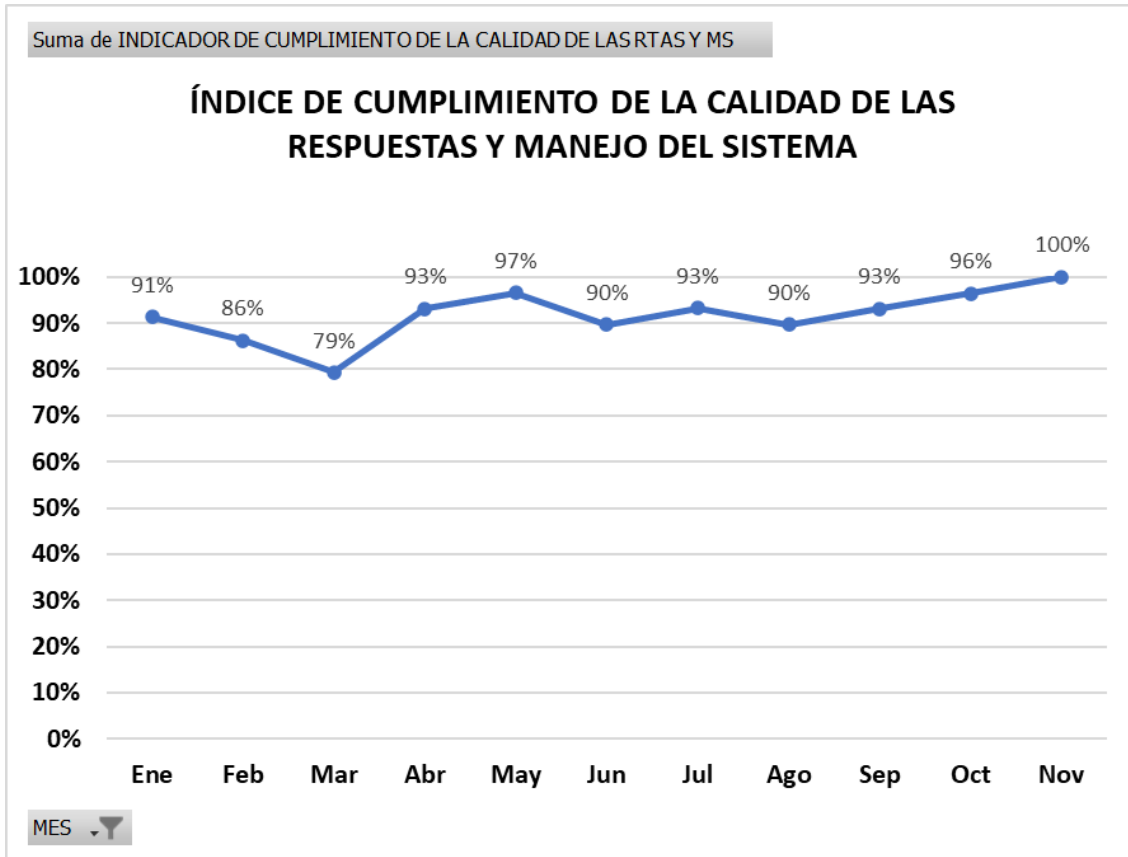
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 29 | 0 (0%) | 100% | 92% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

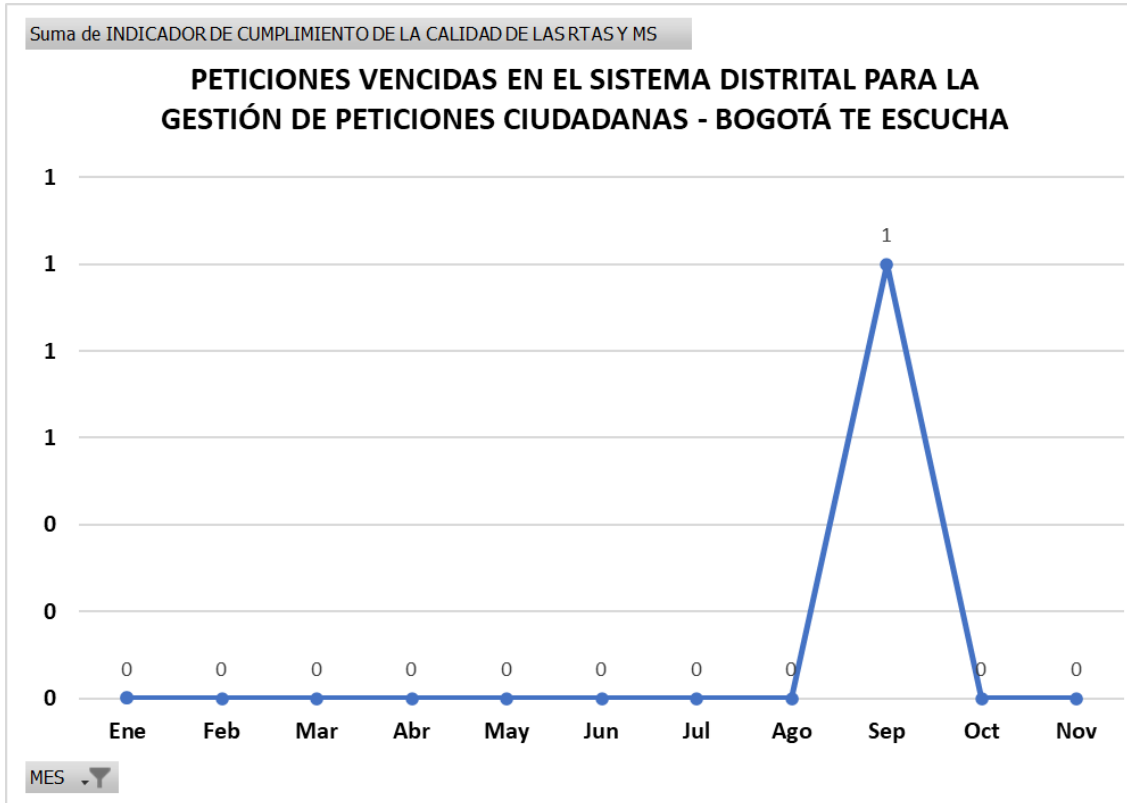
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 reporte generado 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 **0** peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Ahora bien, 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 una **(1)** petición 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 con No. 4570552023.

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

Mediante correo radicado SIGA No. 1-2023-4028 del 09/02/2023 o radicado No. 1-2023-001174, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

| No. Plan de Mejora | Tipo de acción de mejora | Acción de mejora planteada | Descripción de las actividades |
|--------------------|--------------------------|---|--|
| 1 | Preventiva | Realizar talleres en la gestión de peticiones ciudadanas y el manejo de aplicativos | <p>Dos talleres semestrales para los encargados de gestionar las peticiones en el Sistema Bogotá te escuchan.</p> <p>Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas.</p> <p>Fecha Inicio: 21/02/2023 Fecha Final: 31/07/2023</p> |
| 2 | Preventiva | Realizar seguimiento al vencimiento de términos de PQRS | <p>Revisar diariamente los vencimientos de términos con el fin de generar un reporte para los responsables del proceso, para adelantar es escalonamiento de la Directora de Gestión Corporativa, de los casos críticos, con el fin de lograr respuestas inmediatas</p> <p>Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas.</p> <p>Fecha Inicio: 09/02/2023 Fecha Final: 30/11/2023</p> |
| 3 | Correctiva | Socializar los resultados de los informes de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio | <p>Elaborar comunicaciones internas para las dependencias que presentan observaciones en los informes, solicitando estrategias de mejora.</p> <p>Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, amablemente solicitamos envío de evidencias que consideren para el cumplimiento de la acción de mejora.</p> <p>Fecha Inicio: 09/02/2023 Fecha Final: 30/11/2023</p> |

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de noviembre, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, así mismo no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2023.

Por otra parte, recibimos el comunicado con radicado SIGA 1-2023-36252, el cual nos informan acerca de la utilización del evento *Trasladar* para Entidades Nacionales o Privadas. Para lo cual, de



acuerdo al pantallazo remitido, se puede observar que en el campo *Entidad**, aparece de la lista desplegable la opción que tiene por nombre *Entidad Nacional*.

Por tanto, una vez seleccionada y agregada la opción Entidad Nacional, se adjunta el oficio u oficios de traslado y en el formulario se activará las casillas para ingresar la información del radicado de oficio de traslado de la petición, lo que permite que se mantenga la trazabilidad de la gestión realizada a la solicitud en el sistema y, una vez seleccionado el botón *Enviar*, desde la hoja de ruta se puede validar que la petición quedará con el Estado de *Solucionado - Por Traslado*.

Así mismo, para cualquier inquietud adicional frente al uso de los eventos en el Manejo Funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, amablemente solicitamos escribir a la mesa de ayuda de Bogotá Te Escucha, de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, al correo electrónico: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

En ese orden de ideas, una vez verificada las solicitudes 3651102023, 3585532023 y 3420712023, respetuosamente informamos que se mantiene la observación para las peticiones evaluadas en el informe.

Por otro lado, frente al comunicado recibido con radicado SIGA 1-2023-36252, informamos que la petición vencida en el Informe Consolidado de Calidad correspondiente al mes de agosto 2023, es el No. 3841162023 y, una vez realizada la revisión, respetuosamente informamos mantenemos el reporte de la petición vencida, debido a que el 06/09/2023, fue la fecha de recepción de la solicitud a la Secretaría Distrital de la Mujer.

Con lo anterior, a partir del 07/09/2023, comenzaba el término de los 5 días hábiles para realizar e informar el traslado por no competencia finalizando el 13/09/2023, como también los 15 días hábiles, finalizando el 27/09/2023, para brindar oportunamente respuesta de fondo frente a lo que compete a la Secretaría Distrital de la Mujer a la ciudadana.

Así, una vez verificada la Hoja de Ruta en Bogotá te escucha y de acuerdo con lo anterior, evidenciamos que tanto el primer traslado por no competencia y el cierre de la respuesta en Bogotá te escucha se efectuó fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página número 5 de 6

Documento Electrónico: 83844ee4-618a-4ff6-8c34-7f2194f99458

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM - ANGELA JOHANA MÁRQUEZ MORA - gestiondocumental@sdmujer.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 83844ee4-618a-4ff6-8c34-7f2194f99458

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