



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 DICIEMBRE DE 2023

Respetada Doctora:

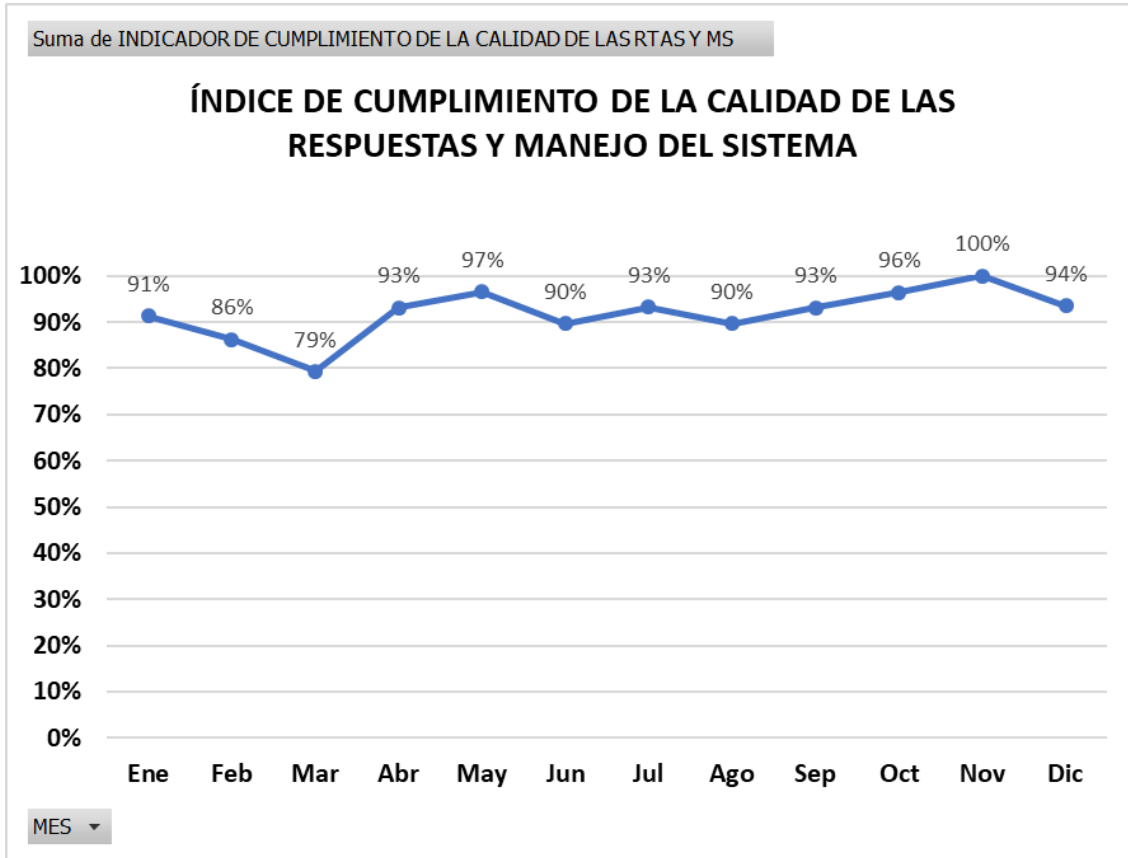
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
31	2 (6%)	94%	92%

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
5406242023	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
5406462023							

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

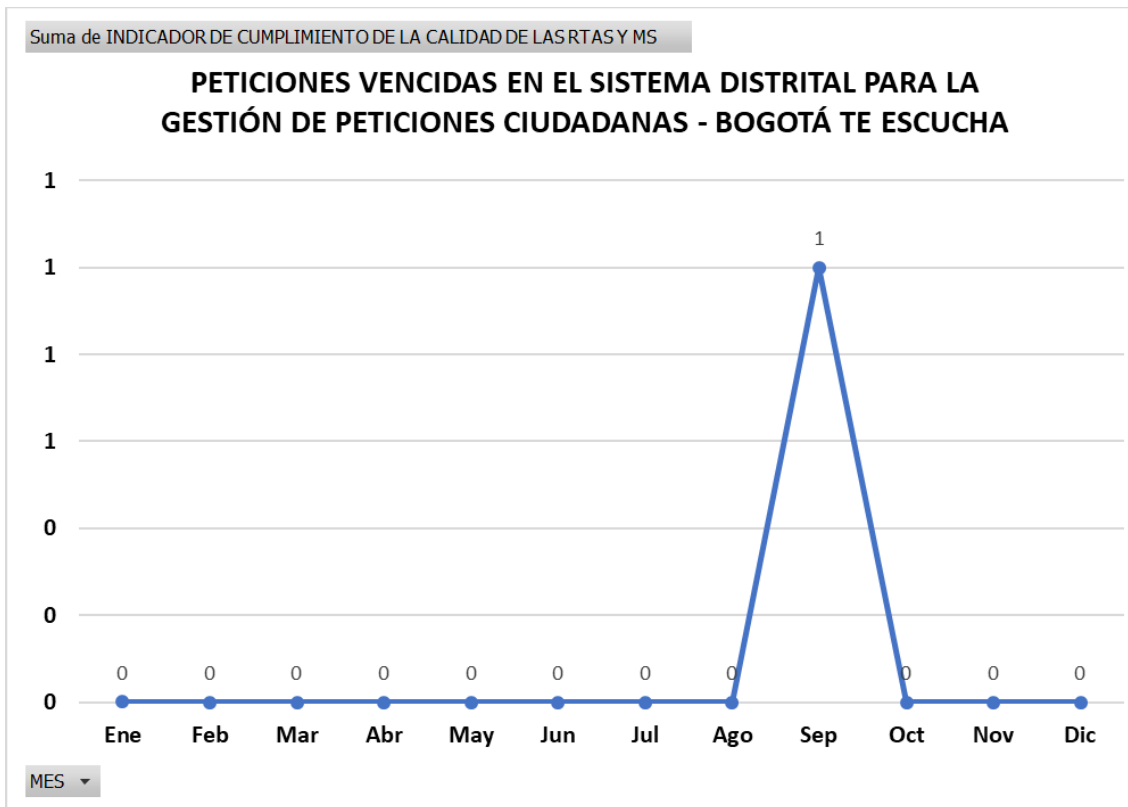
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
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 **tres (3)** 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 con No. 5257792023, 5337952023 y 5338002023.

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 los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **94%** de cumplimiento, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio respetuosamente extendemos la invitación a fortalecer las acciones preventivas y correctivas que permita cumplir en un **100%** con el índice de cumplimiento de Calidad en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Ahora bien, frente a la oportunidad de respuestas a la ciudadanía para el mes de seguimiento, la Entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Por tanto, reconocemos el trabajo realizado en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual elevamos la invitación en mantener las buenas prácticas para la vigencia 2024.

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

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM - ANDRES PABON SALAMANCA - gestiondocumental@sdmujer.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR