



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARCELA GARCÍA SANTOS

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 ENERO DE 2024

Respetada Doctora:

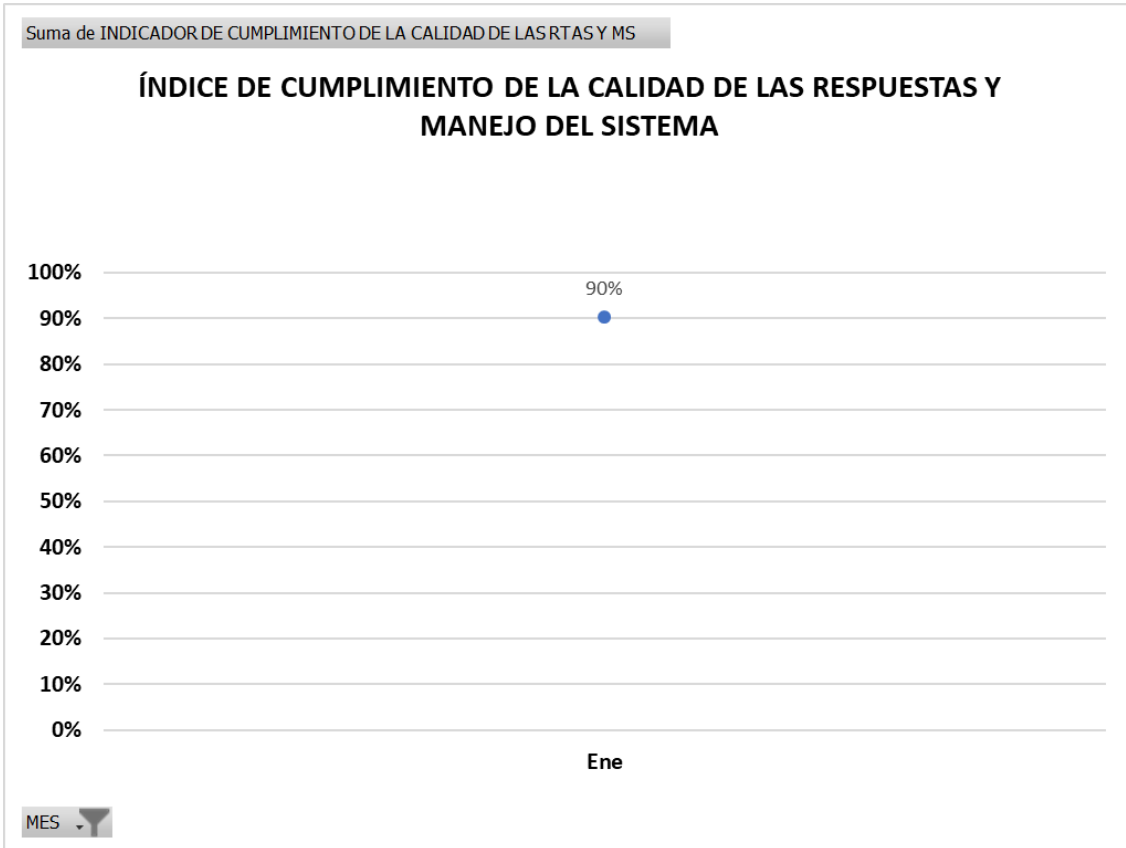
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de enero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 2024
31	3 (10%)	90%	90%

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
25512024	DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no adjuntan el documento soporte del canal de recepción y sus anexos 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
244922024	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	SI	NO	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición.</p>
306092024	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	SI	SI	SI	NO	SI	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>

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

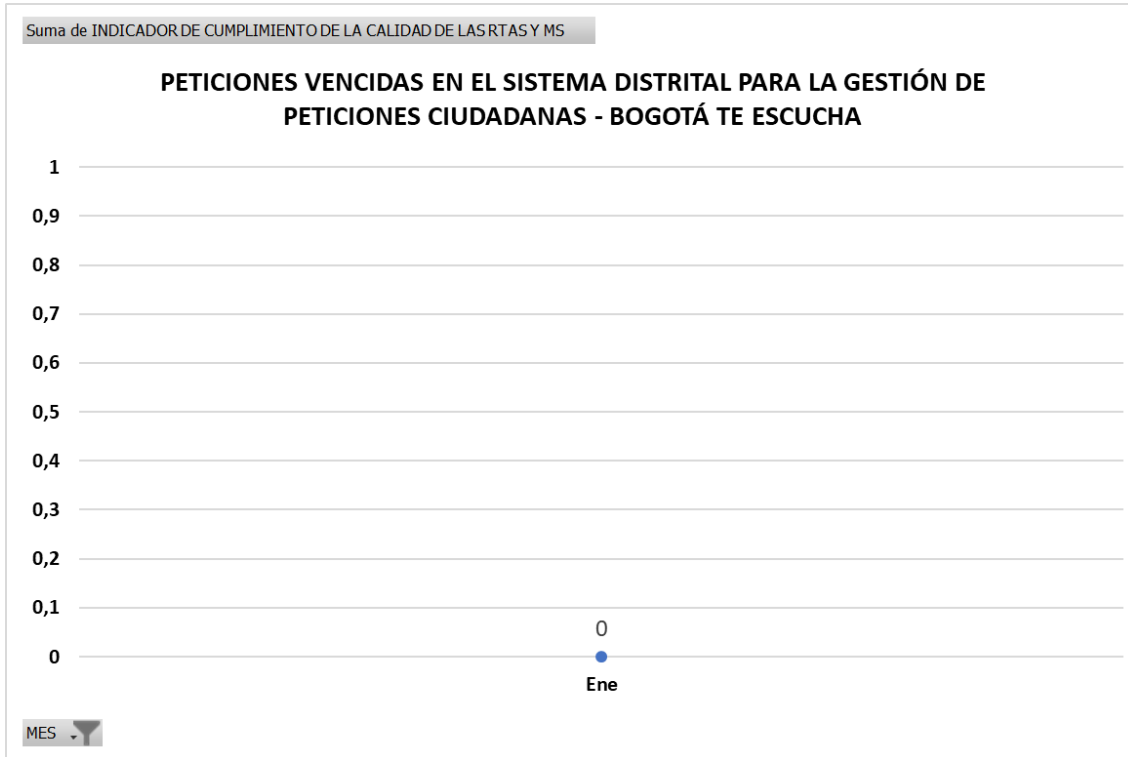
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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 **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. 5427572023.

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 ma-	Dos talleres semestrales para los encargados de gestionar las peticiones en el Sistema Bogotá te escuchan.

No. Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades
		nejo de aplicativos	Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas. Fecha Inicio: 21/02/2023 Fecha Final: 31/07/2023
2	Preventiva	Realizar seguimiento al vencimiento de términos de PQRS	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 Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de las actividades realizadas. Fecha Inicio: 09/02/2023 Fecha Final: 30/11/2023
3	Correctiva	Socializar los resultados de los informes de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Elaborar comunicaciones internas para las dependencias que presentan observaciones en los informes, solicitando estrategias de mejora. Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, amablemente solicitamos envío de evidencias que consideren para el cumplimiento de la acción de mejora. Fecha Inicio: 09/02/2023 Fecha Final: 30/11/2023

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **90%** de cumplimiento, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio respetuosamente extendemos la invitación a fortalecer las acciones preventivas y correctivas, de acuerdo a las observaciones del punto 1 del informe, 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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 2ddbaf2e-7dd0-4625-a530-13e74a0d5e57

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