



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

JENNYFERT JOHANA MARTÍNEZ ARANDA

Directora de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP

Carrera 30 # 25 – 90 piso 13

Correo electrónico: servicioalciudadanoGEL@sdp.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 FEBRERO DE 2024

Respetada Doctora:

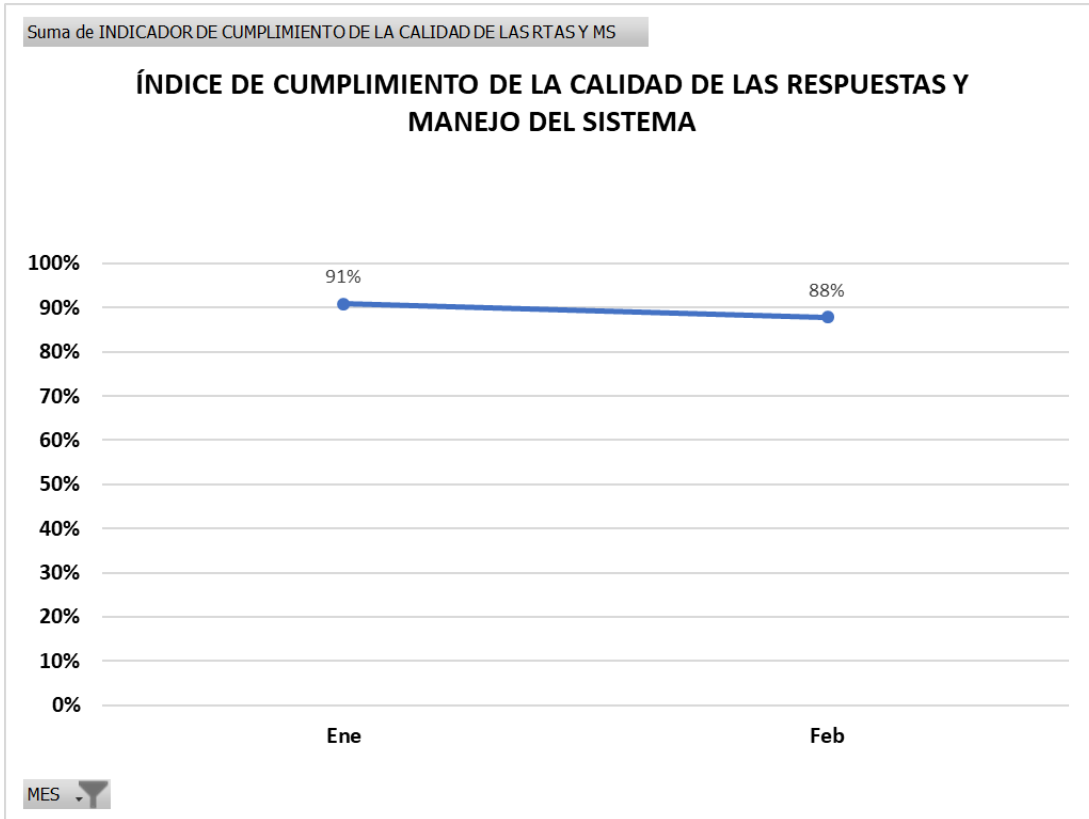
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud 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 2024
33	4 (12%)	88%	89%

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
779892024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA	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 falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
649032024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SI	NO	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
857092024							Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
10202024	SALIDAS SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	NO	NO	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. El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.

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

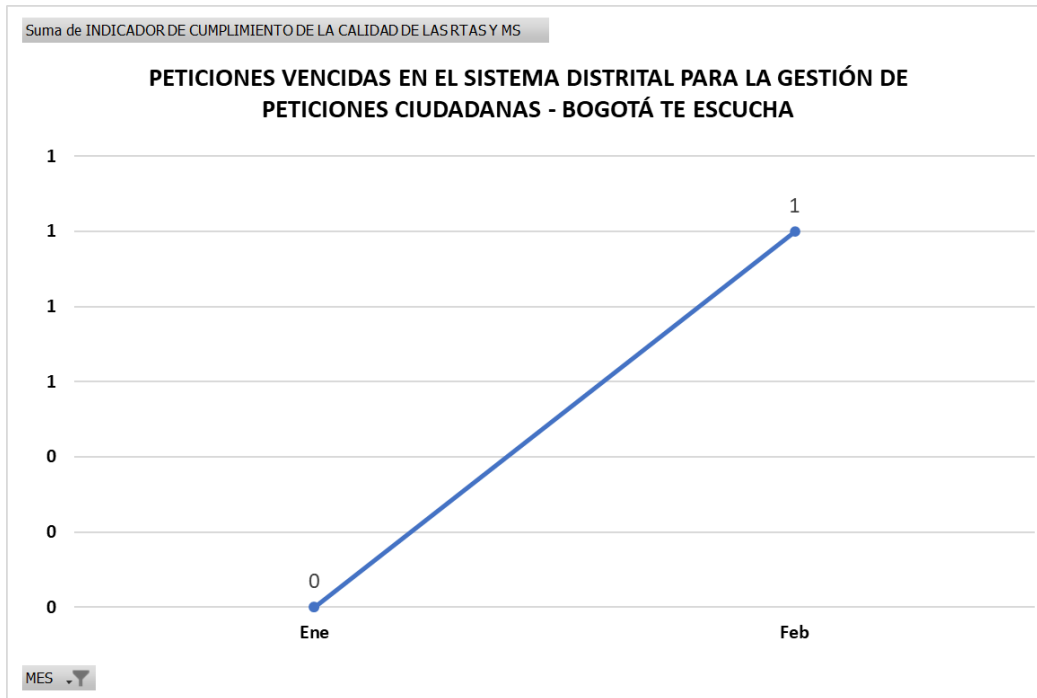
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
1	2024: 1	-

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 **1** petición vencida.



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 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.

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

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de febrero de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **88%** y para el periodo de seguimiento presentó una petición vencida. Así, respetuosamente solicitamos al interior de la entidad fortalecer las acciones mitigando las observaciones relacionadas en el punto 1 y 2 del presente informe, que garantice cumplir al 100% en el índice de calidad y oportuna gestión de las peticiones en Bogotá te escucha.

Por otra parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigidos a él(la) Directora de Servicio a la Ciudadanía, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les



solicitamos remitir a los siguientes correos electrónico jarico@alcaldiabogota.gov.co / avillamilu@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directivo:

Directora de Servicio a la Ciudadanía

Nombre:

Correo Electrónico:

Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Nombre:

Correo Electrónico:

Enlaces:

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 04bbd50e-5ed3-4833-b1d4-c5f0e614a277

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