



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

HECTOR MAURICIO QUINTERO CASTRELLON

Secretario General

PERSONERIA DE BOGOTA D.C.

Carrera 7 No. 21 - 24

Correo electrónico: institucional@personeriabogota.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 MARZO DEL 2024.

Respetado Doctor:

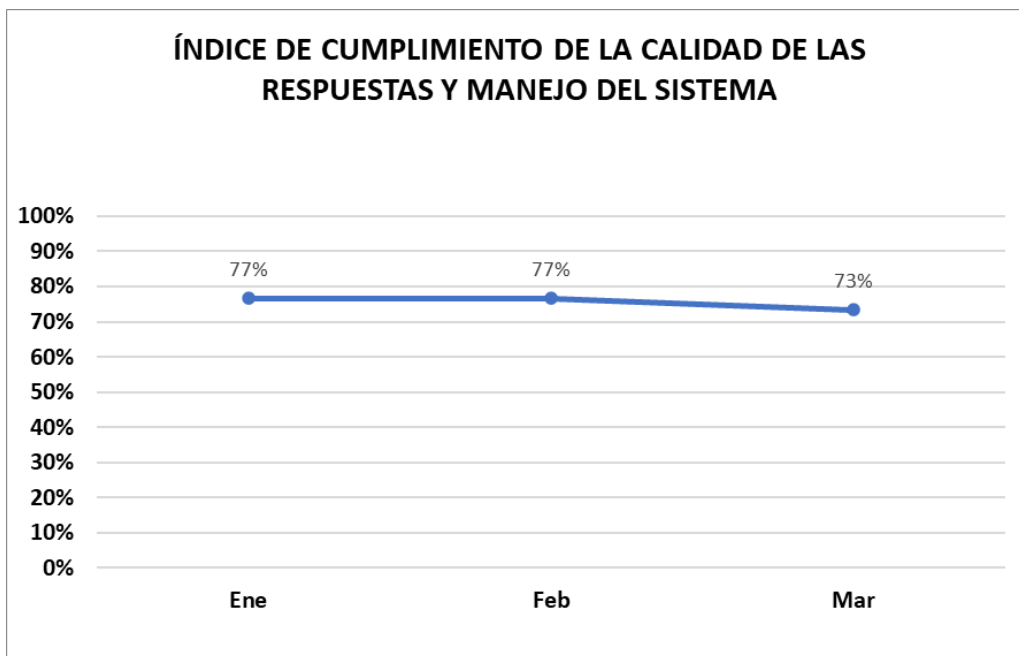
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de plan de mejoramiento, así:

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
30	8 (27%)	73%	76%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

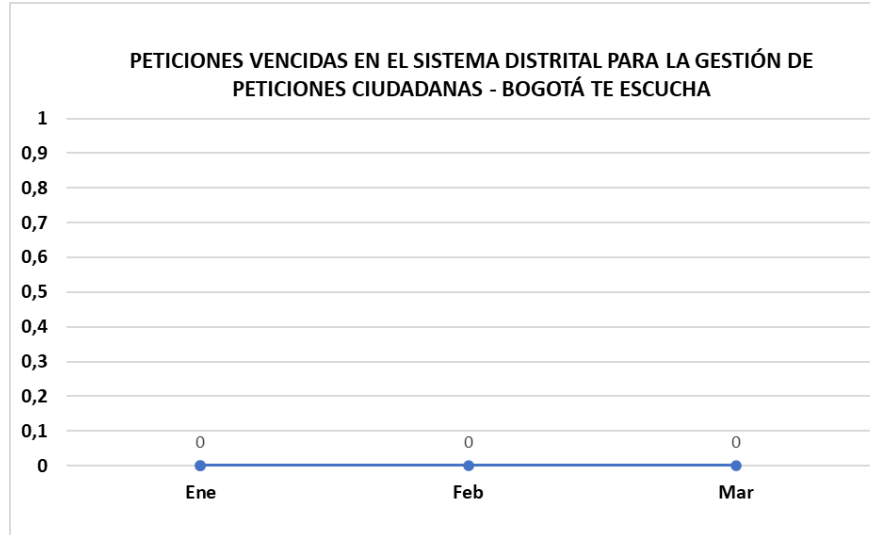
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1825382024	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
1322242024 1648312024	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, dado que las peticiones ingresan por un canal y se les da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no permite identificar la notificación al ciudadano.
1494172024 1587722024 1730032024 1518472024 1308592024	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

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:

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 ha gestionado las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.



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

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 periodo sujeto de seguimiento, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es solo del 73%, por lo tanto, les recomendamos desarrollar e implementar un plan de mejoramiento que incluya acciones preventivas y correctivas que les permita alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas.

Cordialmente,

JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: PERSONERIA DE BOGOTA D.C. - WILLIAM OSPINA GIRALDO - institucional@personeriabogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ