



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MARGARITA MARÍA RÚA ATEHORTÚA**

Subsecretaria de Gestión Corporativa

**SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM**

Calle 26 # 69 – 76 Torre 1 piso 9

Correo electrónico: [gestiondocumental@sdmujer.gov.co](mailto:gestiondocumental@sdmujer.gov.co)**BOGOTÁ, D.C.**

**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 JUNIO DE 2024**

**Referenciado: N/A**

Respetada Doctora:

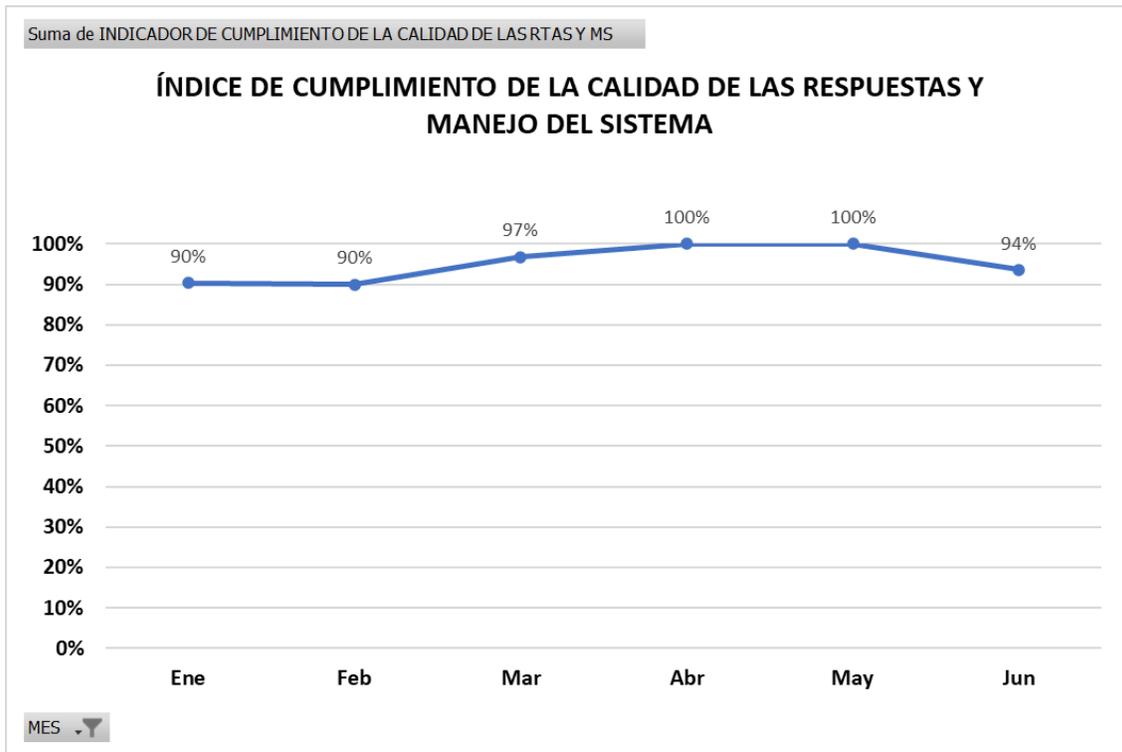
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora, 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
31	2 (6%)	94%	95%

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
2719492024	DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
2824652024	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	SI	SI	SI	NO	SI	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.

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

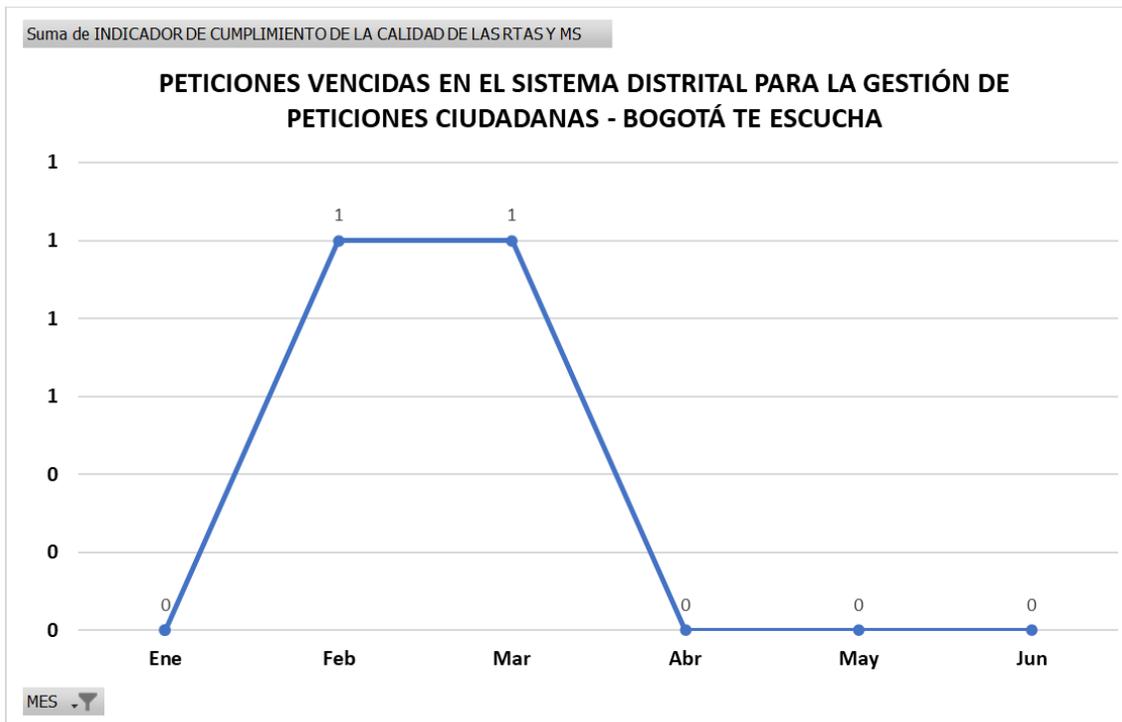
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 presenta **0** peticiones vencidas.



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 presentan **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, estas peticiones son: **262222024, 2630592024 y 2778802024.**

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

### 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><b>Observación:</b> 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><b>Observación:</b> 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><b>Observación:</b> 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, de acuerdo a las observaciones del punto 1 del informe, que permita cumplir en un **100%** con el índice de cumplimiento de Calidad y oportuna gestión de las peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Por otro parte, con el fin de contar con datos actualizados del servidor que desempeña el cargo de Defensor(a) de la Ciudadanía, de manera atenta les solicitamos remitir al correo electrónico [jarico@alcaldiabogota.gov.co](mailto:jarico@alcaldiabogota.gov.co), los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía

Cargo:

Nombre:

Correo Electrónico:

Cordial saludo,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM - ANDRÉS PABÓN SALAMANCA - [gestiondocumental@sdmujer.gov.co](mailto:gestiondocumental@sdmujer.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR