


|  | | | PROCESO | GOBIERNO ABIERTO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| | | | PROCEDIMIENTO | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | | |
| | | | NOMBRE DEL DOCUMENTO | ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO | | | |
| | | | | PRIMER COMPONENTE: EVALUACIÓN DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN CIUDADANAS | | | |
| | | | | SEGUNDO COMPONENTE: MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | | | |
| N° Plan de Mejora | Nombre Entidad | Observación del informe de calidad | Insumo de mejora | Tipo de acción de mejora | Acción de mejora planteada | Descripción de las actividades | Fecha Inicio |
| 1 | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición | Índice de Calidad a las Respuestas | Preventiva | Revisar diariamente todas las respuestas emitidas por la entidad, por parte del Contratista de apoyo a la gestión de APIC-Atención al Ciudadano de la UAERMV (designado como operador de Bogotá te Escucha), antes de cargarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha". | Revisar diariamente todas las respuestas emitidas por la entidad, por parte del Contratista de apoyo a la gestión de APIC-Atención al Ciudadano de la UAERMV (designado como operador de Bogotá te Escucha), antes de cargarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha". Como evidencia: Base de los datos BTE implementada del proceso APIC (componente Atención al Ciudadano) con el registro de las respuestas emitidas que fueron revisadas por la UAERMV, antes de cargarlas en Bogota te Escucha. | 20/03/2023 |
| 2 | Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial | 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 de Enero, la entidad presentó 2 peticiones vencidas. | Peticiones Vencidas en el Sistema | Preventiva | Realizar seguimiento preventivo para evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas, asignadas a las diferentes dependencias, con el fin de brindar trámite oportuno a las mismas. | Se realizará seguimiento preventivo para evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas, mediante el envío de correos electrónicos de alerta informando al profesional encargado de generar respuesta, los días restantes de vencimiento, con el fin de brindar el trámite oportuno a las peticiones de acuerdo a los términos de ley. Como evidencia quedará la base de datos ACI 2023 que contiene las fechas de los correos enviados a la dependencia encargada de generar la respuesta pertinente al ciudadano. | 20/03/2023 |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 42 | | | | | | | |
| 43 | | | | | | | |
| Plan de Mejoramiento Aprobado a través del memorando Orfeo No. 20231600088753 | | | | | | | |

| | | |
|--------------------|--------------------|------------------------------------------------|
| | CÓDIGO | 4221000-FT-1302 |
| | VERSIÓN | 1 |
| DE PETICIONES | PÁGINA: | 1_ de 1_ |
| Fecha Final | Seguimiento | Enlace de la entidad |
| 20/07/2023 | TRIMESTRAL | Angela Liliana Malagon Andres Felipe Lozano |
| 20/07/2023 | TRIMESTRAL | Angela Liliana Malagon Andres Felipe Lozano |
| | | |
| | | |