# ¡Operación Exitosa !

Edición Exitosa

Solicitud | Formulación... | Validación ... | Ejecución de... | Validación y ... | Historial de ...

## Método 5 Porqués*

| Primer por qué? * | Segundo por qué? * | Tercer por |
|---|---|---|
| Falta de control y seguimiento a los radicados asignados a las bandejas de orfeo de cada usuario permitiendo el cierre inadecuado a los diferentes radicados por parte de los funcionarios y contratistas de la Alcaldía | Manejo inadecuado del aplicativo de gestion Documental Orfeo por parte de los profesionales tanto de planta como contratistas, en el proceso de asociación de la respuesta entre el radicado de entrada y el radicado de salida y Bogota te escucha | Dificultad en la consc información que se r respuesta de fondo a de la ciudadanía en l establecidos. |

## Método Espina de Pescado

| Mano de obra * | Método * | Materiales * | Medio Ambiete * | Máquina * | Mediciones * |
|---|---|---|---|---|---|

**Causa Raíz***

Se presenta un manejo inadecuado en la asociación de respuestas entre el radicado de entrada y el radicado de salida, incluyendo los casos relacionados con el trámite 'Bogotá Te Escucha', dentro del aplicativo de Gestión Documental Orfeo. Esta situación, generada tanto por profesionales de planta como por contratistas, dificulta la identificación en las bandejas de Orfeo de los radicados pendientes tipificados como 'Derechos de Petición - SDQS Bogotá Te Escucha' y, en consecuencia, impide asignarles la prioridad necesaria para garantizar su respuesta dentro de los términos legales.

## Plan de mejoramiento

**Plan** *Plan de mejoramiento - Acciones Correctivas*

**Categoría** AC-0006_SEGUIMIENTO PQRS II SEMESTRE DE 2025 AL CHAPINERO

**Aprobador de tareas** Catherine Chaves Hernandez

## Actividades (2)*

**Comentario del paso:**

C

**Catherine Chaves Hernandez**

Efectuar el seguimiento al 100% de los derechos de petición alertados por la oficina del SAC de la SDG
Realizar 6 campañas anuales en servicio de atención a la ciudadanía, enfatizando en los tiempos de respuesta para cada tipo de petición