



4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:****ANA MARÍA ARISTIZÁBAL OSORIO**

Subsecretaría de Gestión Institucional

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG**

Calle 11 No. 8-17

Dirección Electrónica: [cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co](mailto:cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>1</sup>.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados en el 2021:

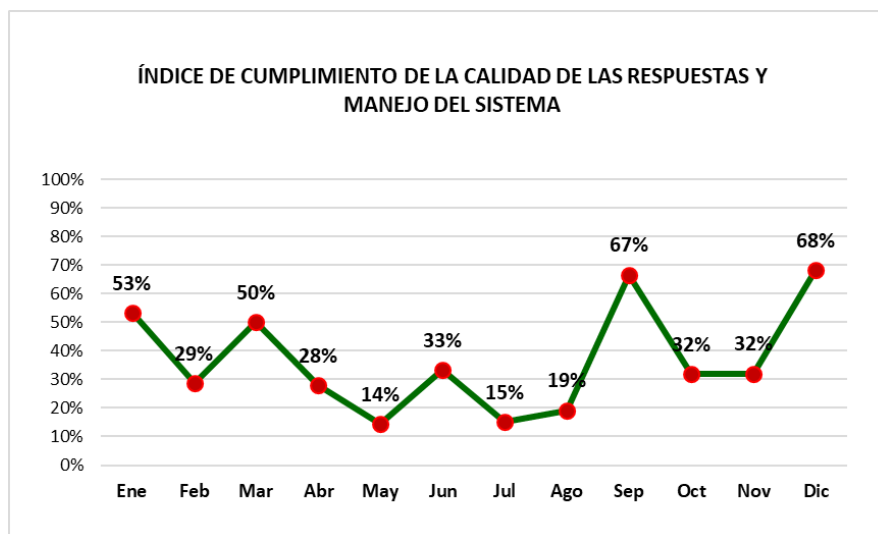
**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **41** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Gobierno.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
41	13 (32%)	68%	38 %



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

<sup>2</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
41	39	2	38	3	39	2	35	6	28	13
	95%	5%	93%	7%	95%	5%	85%	15%	68%	32%

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro, se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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
3446852021	ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no se puede leer.
3226512021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana
3734012021	ALCALDÍA LOCAL DE USME	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
249282021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2420612021	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							<p>respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que se carga la respuesta incompleta. Es importante tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.</p>
3504032021	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	NO	NO	<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 no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>
3216132021	ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	SI	SI	SI	NO	NO	<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 no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2011022021	ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3645712021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3317502021	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3435772021	ALCALDÍA LOCAL DE SUMAPAZ	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3679392021	ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que se carga la respuesta incompleta. Es importante tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.
3572232021	ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que se registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							<p>requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.</p>

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:

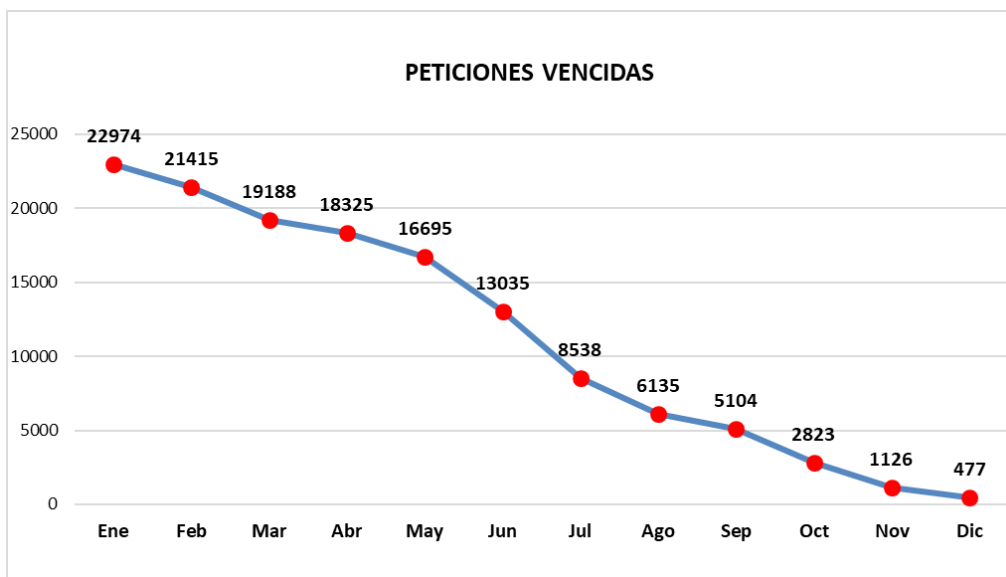
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
<b>477</b>	0	2020:4	Entre 373 y 398 días
		2021: 473	Entre 1 y 211 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **74%** de las peticiones vencidas se concentran en Alcaldía Local de San Cristóbal, Alcaldía Local de Kennedy, Alcaldía Local de Suba, Dependencias Nivel Central, Alcaldía Local de Fontibón y Alcaldía Local de Teusaquillo, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARIA DE GOBIERNO	477	100,00%
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTOBAL	113	23,69%
ALCALDÍA LOCAL DE KENNEDY	94	19,71%
ALCALDÍA LOCAL DE SUBA	49	10,27%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	39	8,18%
ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBON	30	6,29%
ALCALDÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	30	6,29%
ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO	26	5,45%
ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE	21	4,40%
ALCALDÍA LOCAL DE MARTIRES	12	2,52%
ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO	10	2,10%
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA	9	1,89%
ALCALDÍA LOCAL DE BOSA	8	1,68%

ALCALDÍA LOCAL DE CANDELARIA	8	1,68%
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	8	1,68%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	4	0,84%
ALCALDÍA LOCAL DE USAQUEN	4	0,84%
ALCALDÍA LOCAL DE ANTONIO NARINO	3	0,63%
ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVA	3	0,63%
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	0,42%
ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR	2	0,42%
ALCALDÍA LOCAL DE USME	2	0,42%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2021 (enero a diciembre), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución del 1 enero al 31 de diciembre de 2021 del **97%** de peticiones vencidas.



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

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002<sup>3</sup>**.

<sup>3</sup> **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

### 3. Seguimiento al Índice de Cumplimiento de Calidad Acumulado de la Vigencia 2021 y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha de la vigencia 2021:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta la muestra evaluada de la entidad durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas por la entidad en la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
316	195	62%	38%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado 2021 para la entidad fue del **38%**, frente al seguimiento para cada uno de los criterios de la Evaluación de calidad a las respuestas emitidas, los cuales son: coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, cuyo porcentaje de cumplimiento fue el siguiente:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
93%	7%	91%	9%	93%	7%	60%	40%	38%	62%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la entidad, se presentó en **MANEJO DEL SISTEMA** con un **62%**.

En este orden de ideas, dado que la evolución del índice de cumplimiento acumulado en la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021, comedidamente solicitamos continuar con la ejecución del plan de mejoramiento de la entidad para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. Se sugiere que dicho plan de mejoramiento se encuentre orientado a incrementar el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas de las PQR's por parte de la entidad, el cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), la cual deberá estar formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción,



fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la entidad, continuarán siendo objeto de análisis, validación y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

## PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha durante la vigencia 2021<sup>4</sup>:

ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
22974	21415	19188	18325	16695	13035	8538	6135	5104	2823	1126	477

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con corte al cierre del mes correspondiente

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la entidad durante la vigencia 2021, presentó peticiones vencidas en el sistema siendo el mes de enero donde se presentó el mayor número y el mes de diciembre donde se obtuvo la menor cantidad de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que la entidad durante la vigencia de 2021 presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, es necesario que las acciones para mejorar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la entidad ejecute siguiendo los parámetros establecidos en el presente documento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

<sup>4</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** “Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”

**Artículo 15° del Decreto 847 de 2019** “Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

#### 4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021.

Durante la vigencia 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó visitas de monitoreo a la calidad del servicio prestado en los puntos de atención al ciudadano de las veinte (20) Alcaldías Locales. Los resultados fueron socializados y oficializados según las siguientes comunicaciones:

N°	Alcaldía Local	Radicado Salida	Fecha
1.	Alcaldía Local de Usaquén	2-2021-6428	22/02/2021
2.	Alcaldía Local de Suba	2-2021-8535	09/03/2021
3.	Alcaldía Local San Cristóbal	2-2021-8535	09/03/2021
4.	Alcaldía Local Rafael Uribe	2-2021-8535	09/03/2021
5.	Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	2-2021-8535	09/03/2021
6.	Alcaldía Local de Barrios Unidos	2-2021-8535	09/03/2021
7.	Alcaldía Local de la Candelaria	2-2021-11973	06/04/2021
8.	Alcaldía Local de Teusaquillo	2-2021-16351	13/05/2021
9.	Alcaldía Local de Santafé	2-2021-19275	15/06/2021
10.	Alcaldía Local de Engativá	2-2021-21935	06/07/2021
11.	Alcaldía Local de los Mártires	2-2021-31867	09/08/2021
12.	Alcaldía Local de Fontibón	2-2021-31867	09/08/2021
13.	Alcaldía Local de Tunjuelito	2-2021-31867	07/10/2021
14.	Alcaldía Local de Puente Aranda	2-2021-31867	07/10/2021
15.	Alcaldía Local de Kennedy	2-2021-31867	07/10/2021
16.	Alcaldía Local de Antonio Nariño	2-2021-31867	07/10/2021
17.	Alcaldía Local de Usme	2-2021-37927	02/12/2021
18.	Alcaldía Local de Sumapaz	2-2021-37927	02/12/2021
19.	Alcaldía Local de Chapinero	2-2021-37927	02/12/2021
20.	Alcaldía Local de Bosa	2-2021-37927	02/12/2021

En estos informes, se presentaron observaciones en ítems del servicio como (i) acceso, (ii) orientación, (iii) oportunidad en el servicio, (iv) atención, (v) resultado, (vi) infraestructura, (vii) presencia institucional y (viii) administración. No obstante, a corte 31 de diciembre de 2021 esta Dirección no recibió ninguna comunicación por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno respecto a la implementación de acciones de mejora relacionadas con la optimización de los ítems del servicio al ciudadano en los puntos ubicados en las Alcaldías Locales. Es por ello, que se solicita el envío del plan de mejoramiento orientado a incrementar la calidad del servicio en las Alcaldías Locales a más tardar en los siguientes diez (10) días contados a partir de la recepción de esta solicitud. Este, será objeto de análisis, validación y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Se sugiere que dicho plan contenga por los menos los siguientes aspectos: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), la cual deberá estar formulada de manera concreta, las



acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base las observaciones realizadas a cada Alcaldía Local.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG - LADY JOHANA MEDINA MURILLO - cdi.radicador3@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO