MEMORANDO	
Código Dependencia	**4221000**
Para	**MARIA CLEMENCIA PÉREZ URIBE** **DESPACHO SECRETARIA GENERAL**
De	**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**
Asunto	**INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2023.**

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta que con este informe estamos dando inicio a la vigencia 2023, en la evaluación a las respuestas de las peticiones ciudadanas, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio queremos agradecer el esfuerzo y el compromiso frente a la gestión y trámite de las PQRS, sin embargo, aún tenemos temas por mejorar, por cuanto la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la vigencia 2022 alcanzó el 89% de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y presentó peticiones vencidas, por esta razón los invitamos a que el 2023 sea un año en donde se logre el cumplimiento del índice de calidad de las respuestas al 100%, con el fin de prestar un excelente servicio a los ciudadanos que permita la garantía efectiva de sus derechos.

Con este propósito, desde la Dirección continuaremos brindando todo el apoyo que ustedes requieran para alcanzar esta meta, en ese sentido, a continuación, nos permitimos relacionar los resultados para lo corrido de la vigencia 2023 correspondientes a 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 y/o seguimiento de los planes de mejora.

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 2023
25	0 (0%)	100%	100%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Documento Electrónico: 64fbb9b7-26a1-450c-a218-be346c39241c

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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	0	25	0	25	0	25	0	25	0
100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presento observaciones a las respuestas evaluadas.

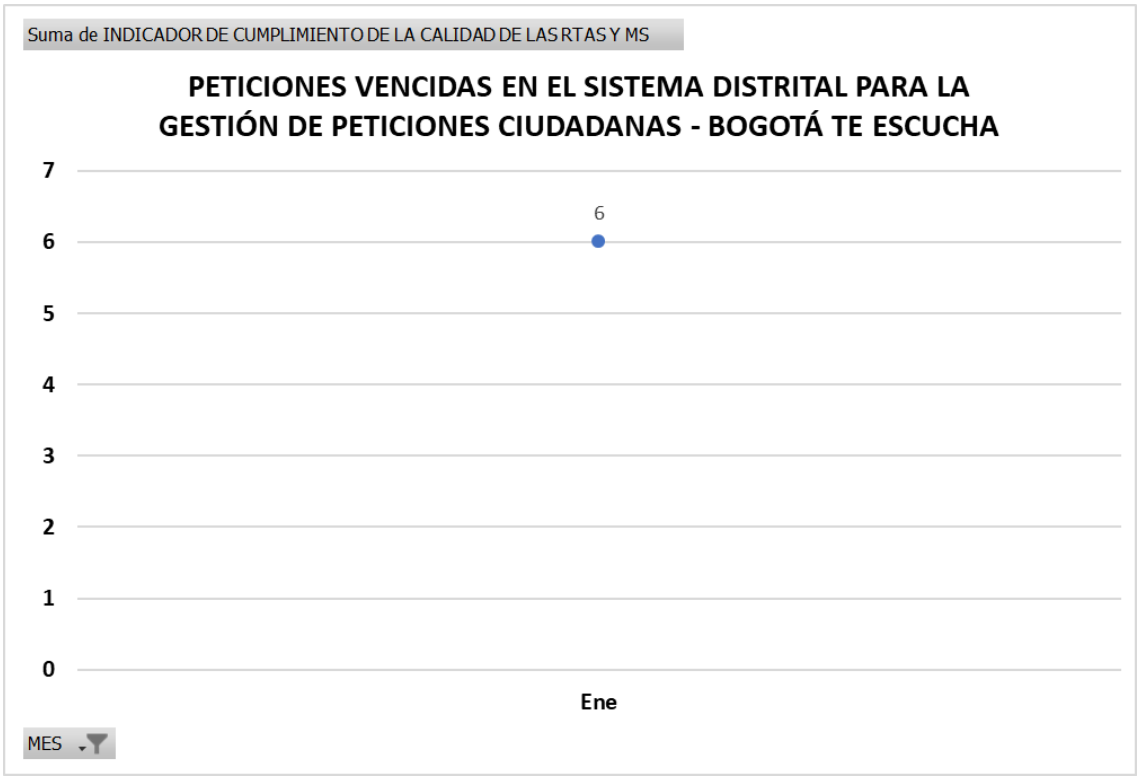
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
6	2022: 4 2023: 2	Entre 1 y 10 días de vencimiento

Fuente: 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 presentó peticiones vencidas.



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

A continuación, se presenta el detalle de los descrito anteriormente:

No Petición	Dependencia	Tipo de Petición	Días de Vencimiento en el Sistema
4744442022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de Petición de Interés General	10
4762552022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de Petición de Interés General	1
4780382022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de Petición de Interés General	3
4781972022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de Petición de Interés General	2
4800242022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de Petición de Interés General	4
4800802022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de Petición de Interés General	6

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**[1].

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 presenta **2** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son: **3962942022** y **4506112022.**

No Petición	Dependencia	Tipo de Petición	Fecha Inicial
3962942022	1130 Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	Derecho de Petición de Interés General	3/11/2022
4506112022	4101 Central de peticiones - Distrito Capital	Derecho de Petición de Interés General	9/12/2022

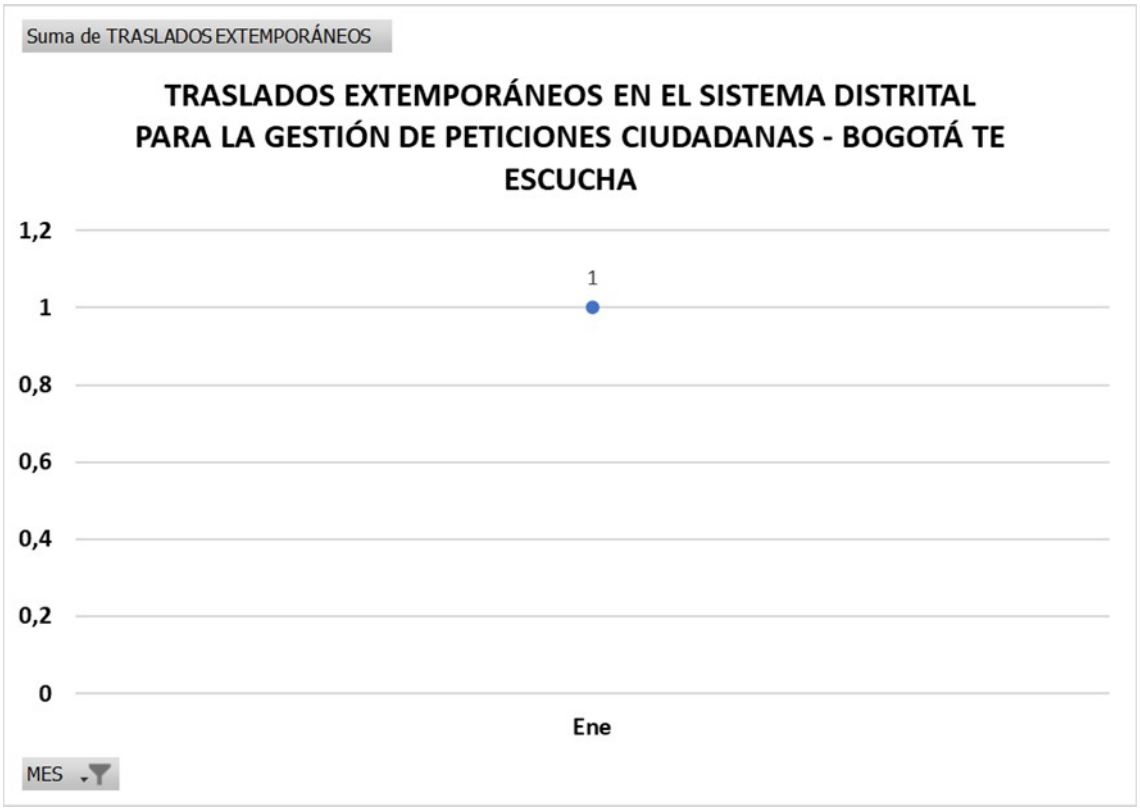
Con el fin de que sea cerrado en el menor tiempo posible este requerimiento, de manera atenta les solicitamos utilizar el formato de oficio por medio del cual se comunica el archivo de una petición ciudadana, documento que fue enviado a todas las dependencias mediante el memorando 3-2022-27776 del 23 de septiembre de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y el cual fue elaborado conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría General.

3. Seguimiento a las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

[1] **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019,** 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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."*

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015. *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario..."*, relacionamos la petición que fue trasladada fuera de términos por parte de la dependencia de la Secretaría General en el mes de enero:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión
4791202022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	17



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

4. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría General para las peticiones cerradas durante el mes de enero de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Secretaría General fue del 100%, por otro lado la entidad contó con 2 peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por

cargue del acto administrativo motivado, 6 peticiones vencidas y 1 petición trasladada por competencia extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, las cuales corresponden a la Oficina Consejería de Comunicaciones.

Según lo anterior y teniendo en cuenta las generalidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a continuación, se relaciona la información de las dependencias que han presentado alguna particularidad:

Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC

A continuación, se relaciona el plan de mejoramiento estructurado por la Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC, el cual fue enviado mediante memorando No. 3-2023-4632 de 8 de febrero de 2023 y cuyas acciones planteadas tienen como fecha de inicio el 15 de febrero de 2023:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Socialización y sensibilización al equipo corporativo de la alta consejería distrital de TIC (funcionarios y contratistas), sobre el cumplimiento de los criterios de calidad para las respuestas a los SDQS.	15/03/2023	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas.

Oficina Consejería de Comunicaciones

Con respecto a los resultados obtenidos por la dependencia, la cual presentó 6 peticiones vencidas y 1 traslado fuera de los términos establecidos por la ley, cordialmente solicitamos estructurar un plan de mejora con el propósito de que sirva como herramienta para facilitar el cierre de las peticiones vencidas y el cumplimiento de los parámetros de oportunidad establecidos. Este plan debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

Dirección de Talento Humano / Subsecretaria Distrital de desarrollo Institucional

En atención al memorando 3-2023-6257 y específicamente con la gestión realizada al requerimiento 2852702022, desde la Dirección Distrital de Calidad del servicio se realizó el análisis de la hoja de ruta en Bogotá te escucha, identificando que la petición ingresó a la

Central de Peticiones ciudadanas el 5 de agosto de 2022, el 9 de agosto de 2022 (dos días hábiles después) fue asignada a la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional quien 74 días después (25 de noviembre de 2022) realizó por el sistema la asignación a la Dirección de Talento Humano, dependencia quien emitió respuesta definitiva el 30 de noviembre de 2022 (tres días después de que le fue asignada), en este sentido evidenciamos que la demora en la gestión se dio en la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, como se menciona en el oficio en mención. Por lo anterior, solicitamos a la Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional garantizar la asignación de peticiones por competencia en los tiempos justos con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de ley para la gestión de peticiones ciudadanas.

Dirección de Talento Humano / Jefatura de Gabinete Distrital

En atención al memorando 3-2023-6434 y específicamente con la gestión realizada al requerimiento 4383312022, desde la Dirección Distrital de Calidad del servicio se realizó el análisis de la hoja de ruta en Bogotá te escucha, identificando que la petición ingresó al Despacho Alcalde Mayor – Secretaría Privada el 30 de noviembre de 2022, el 1 de diciembre de 2022 (un día hábil después) fue asignada a la Dirección de Talento Humano quien informó al peticionario el traslado por competencia a la Dirección General de la Policía Nacional el 18 de diciembre de 2022 (once días hábiles después de haber ingresado la petición a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), es importante resaltar que el traslado por competencia a la entidad nacional fue realizado el 9 de diciembre de 2022 (6 días después de haber ingresado la petición a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá) por parte del Despacho Alcalde Mayor – Secretaría Privada. En este sentido invitamos a las dos dependencias a generar los mecanismos de comunicación y gestión necesarios para cumplir con los términos estipulados por la ley para la gestión de peticiones ciudadanas, esto bajo el fundamento que de cara a la ciudadanía quien responde la petición es la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá independientemente de la gestión interna que se realice entre las dependencias.

Dirección de Talento Humano

En atención al memorando 3-2023-6434 y específicamente en relación con el requerimiento 282462023, es importante resaltar que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha cuenta con una mesa de ayuda donde deben ser reportados los incidentes que presenta el sistema y que impiden la correcta y oportuna gestión de las peticiones ciudadanas, a esta herramienta de soporte se accede por medio del correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co con el fin de garantizar al solución oportuna de la incidencias y de esta manera garantizar la oportunidad en la gestión del manejo del sistema.

Cordial saludo,

Documento Electrónico: 64fbb9b7-26a1-450c-a218-be346c39241c

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:
ANTONIO ERESMID SANGUINO PAEZ-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
GLENDA MARTINEZ OSORIO-OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFICINA DE CONTROL INTERNO
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
IVÁN MAURICIO DURÁN PABÓN-OFICINA DE LA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES -TIC-
PATRICIA RINCÓN MAZO-SUBSECRETARIA DISTRITAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 64fbb9b7-26a1-450c-a218-be346c39241c