MEMORANDO	
Código	**4221000**
Dependencia	
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 FEBRERO DE 2023.**

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetada Doctora:

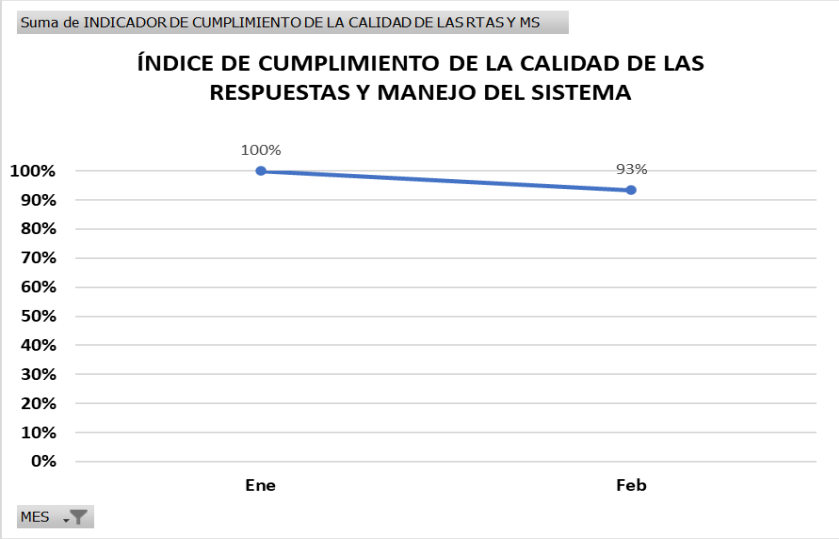
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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
30	2 (7%)	93%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
29	1	29	1	29	1	28	2	29	1
97%	3%	97%	3%	97%	3%	93%	7%	97%	3%

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 legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
640222023	1120 Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la petición ingresa por canal escrito y se le da la respuesta por otro canal, por lo tanto, el peticionario no recibe la respuesta dada a su petición.
613722023	5200 Dirección de Talento Humano	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

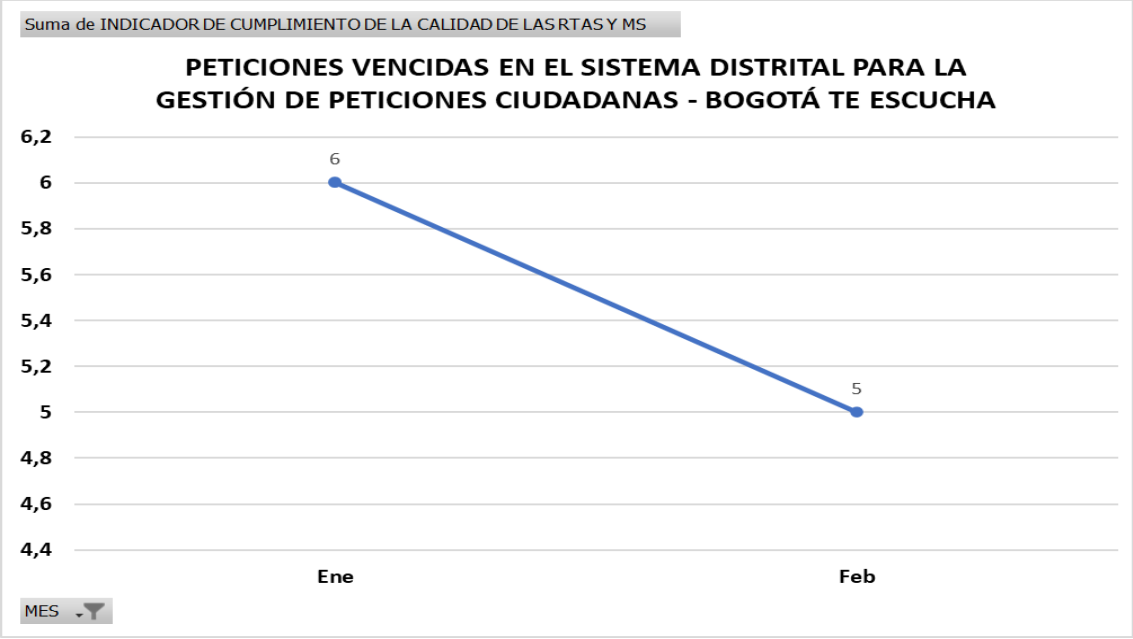
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
5	2022: 1 2023: 4	Entre 1 y 24 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 una disminución de una petición vencida, esto sin llegar a cero.



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
4800802022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de Petición de Interés Particular	24
4744442022	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de Petición de Interés Particular	13
390542023	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés Particular	9
282462023	5200 Dirección de Talento Humano	Derecho de Petición de Interés Particular	1
269442023	1130 Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	Derecho de Petición de Interés Particular	1

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].

[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."*

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: **4745002022** y **4798062022.**

No Petición	Dependencia	Tipo de Petición
4745002022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
4798062022	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

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:

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 Extemporánea
447412023	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	16
695832023	5200 Dirección de Talento Humano	11
613722023	5200 Dirección de Talento Humano	10
818202023	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Usuarios Asesores Línea 195	10
853482023	1120 Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación	7
383152023	1120 Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación	6
662702023	1120 Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación	6
787152023	3100 Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	6
682582023	3320 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	6
674792023	5200 Dirección de Talento Humano	6
674882023	5200 Dirección de Talento Humano	6
674892023	5200 Dirección de Talento Humano	6
674902023	5200 Dirección de Talento Humano	6
675042023	5200 Dirección de Talento Humano	6
675082023	5200 Dirección de Talento Humano	6

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 febrero 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 93%, por otro lado la entidad presentó 5 peticiones vencidas, 2 peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo motivado y 15 peticiones trasladadas por competencia extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

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 Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación

La dependencia presentó una (1) observación que motivó el incumplimiento de todos los criterios de calidad, por cuanto se dio respuesta por un canal diferente al solicitado por el ciudadano, así mismo, se realizó el traslado de tres (3) peticiones ciudadanas de forma extemporánea.

Dirección de Talento Humano

La dependencia presentó una (1) observación en el criterio de oportunidad, toda vez que realiza y/o informar al peticionario el traslado por competencia fuera de los términos legales. También presentó una (1) petición vencida y realizó el traslado de ocho (8) peticiones ciudadanas de forma extemporánea.

Oficina Consejería de Comunicaciones

La dependencia presentó dos (2) peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Usuario Línea 195

La dependencia presentó una (1) petición vencida y realizó el traslado de dos (2) peticiones ciudadanas de forma extemporánea.

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

La dependencia presentó una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la fecha de cierre de la acción *"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.*" planteada por la dependencia, ya se cumplió, cordialmente solicitamos allegar a esta Dirección las evidencias de la ejecución de dicha acción (Presentación y/o evidencia de socialización), la cual tenía fecha de cierre el 15 de marzo de 2023. A continuación, se relaciona nuevamente el detalle de la acción en mención.

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.

Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

La dependencia realizó el traslado de una (1) petición ciudadana de forma extemporánea.

Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito

La dependencia realizó el traslado de una (1) petición ciudadana de forma extemporánea.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, les solicitamos a todas las áreas que incurrieron en las mismas, la elaboración de un plan de mejora por cada una de las dependencias donde se planteen acciones preventivas y correctivas que faciliten el cumplimiento oportuno de los parámetros de calidad y los términos establecidos en la normatividad vigente.

Agradecemos que el plan de mejora lo remitan en el formato que se adjunta, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del presente memorando.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:
GLENDA MARTINEZ OSORIO-OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFICINA DE CONTROL INTERNO
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
JOHN FREEDY MOLANO DIAZ-DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
CARLOS ARTURO DUARTE CUADROS-SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO
DIEGO FERNANDO PEÑA CASTILLO-OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN
IVÁN MAURICIO DURÁN PABÓN-OFICINA DE LA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES -TIC-

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 1

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