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 MARZO DE 2023.**

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetada Doctora:

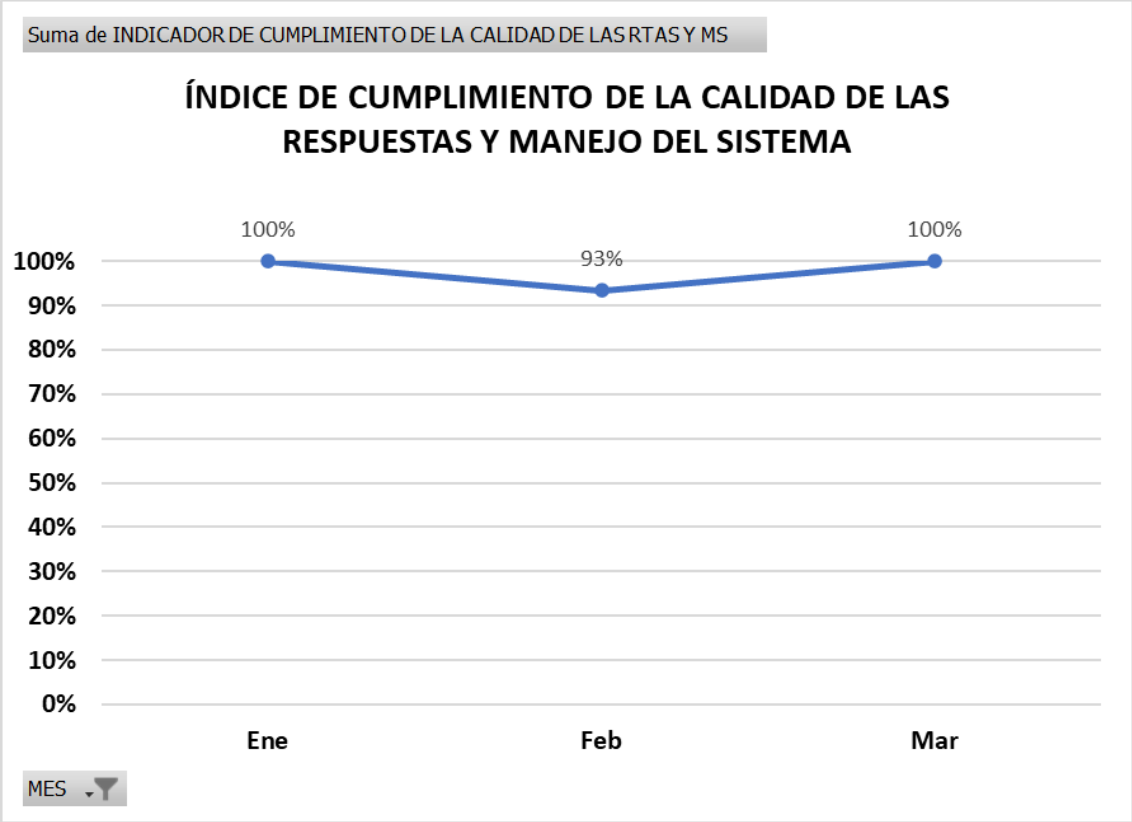
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	0 (0%)	100%	98%

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
30	0	30	0	30	0	30	0	30	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 presentaro observaciones a las respuestas evaluadas.

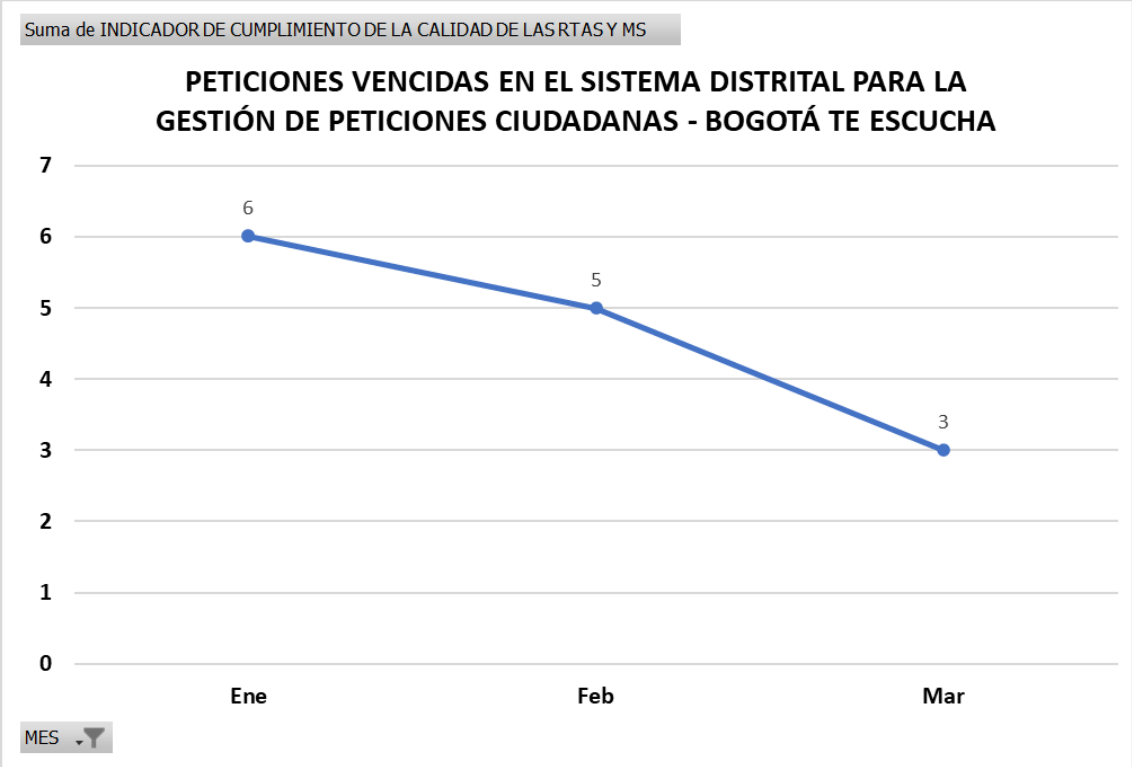
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
3	2023: 3	Entre 5 y 44 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 dos peticiones vencidas, sin embrago aún se continúan presentando 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
390542023	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés Particular	12
902262023	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Derecho de Petición de Interés Particular	14
910312023	Subdirección de Servicios Administrativos	Derecho de Petición de Interés Particular	5

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 **6** 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: **488152023**, **512652023**, **654102023**, **715152023**, **720452023** y **919972023.**

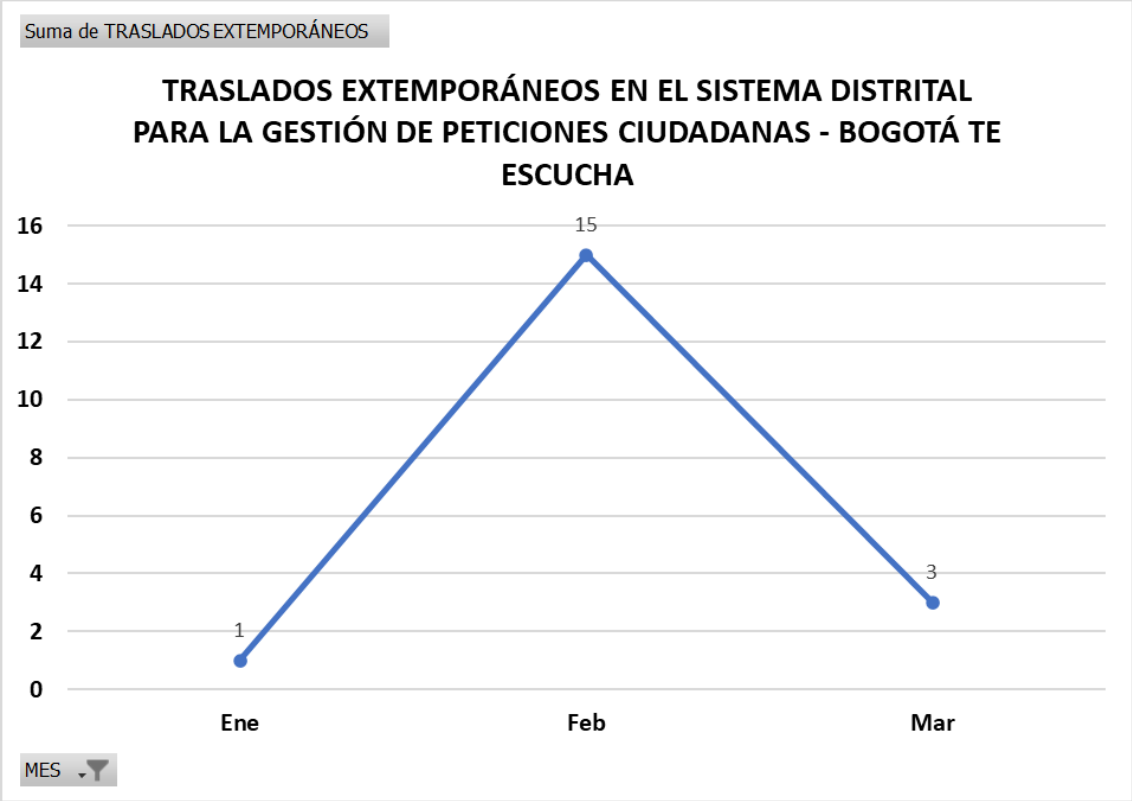
No Petición	Dependencia	Tipo de Petición
488152023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular
512652023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular
654102023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular
720452023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular
715152023	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	Derecho de Petición de Interés Particular
919972023	Central de registro Redes Sociales	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 las peticiones que fue trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de marzo:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
1453172023	Jefatura del Gabinete Distrital	7
905502023	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9
1050082023	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Asesores Línea 195	7



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 marzo 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%, razón por la cual queremos reconocer el esfuerzo realizado por las dependencias de la Secretaría General para alcanzar este nivel de cumplimiento, y los invitamos a continuar con las acciones implementadas para mantener el cumplimiento al 100% durante toda la presente vigencia.

Por otro lado, la entidad presentó 3 peticiones vencidas, 6 peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo motivado y 3 peticiones trasladadas por competencia extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, a continuación, se relaciona la información de las dependencias que han presentado alguna particularidad.

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La dependencia presentó dos (2) peticiones vencidas, realizó el traslado de dos (2) peticiones ciudadanas de forma extemporánea (una (1) de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y una (1)

de Asesores Línea 195) y cuenta con cuatro (4) peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo motivado del equipo de Soporte Funcional.

Subdirección de Servicios Administrativos

La dependencia presentó una (1) petición ciudadana vencida.

Jefatura de Gabinete Distrital

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

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Central de Registro de Redes Sociales

La dependencia cuenta con una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado.

Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito

La dependencia cuenta con una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado.

En relación con esta dependencia, es pertinente señalar que mediante memorando No. 3-2023-11127 de 18 de abril de 2023 se remitió plan de mejoramiento relacionando las siguientes acciones las cuales tienen como fecha de inicio el 18 de abril de 2023:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Diligenciar a diario archivo plano (Excel) con las peticiones recibidas en el aplicativo Bogotá te escucha e identificar tiempos de trámite. 2. Asignación a responsable de la dependencia para dar respuesta correspondiente dentro de los términos establecidos. 3. Realizar seguimiento al trámite de respuesta de las PQRS. 4. Realizar los traslados en los tiempos establecidos.	31/07/2023	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.

Desde la Dirección quedamos muy atentos al envío de las evidencias de las acciones antes relacionadas dentro de los tiempos definidos en el plan de mejora.

Respecto de las demás dependencias antes relacionadas, solicitamos la elaboración de un plan de mejora por cada una de ellas, donde se planteen acciones preventivas y correctivas que faciliten el cumplimiento oportuno los términos establecidos en la normatividad vigente.

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

De otra parte, y en relación con los planes de mejoramiento que actualmente se encuentran vigentes, o las solicitudes realizadas por algunas dependencias sobre los informes de calidad de los meses anteriores, nos permitimos manifestar lo siguiente:

Dirección de Talento Humano

En relación con el memorando 3-2023-10307 de 5 de abril de 2023, a través del cual la Dirección de Talento Humano consulta *"…si es posible que directamente desde el administrador del Sistema Bogotá te escucha en la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, remita este tipo de reclamaciones laborales directamente al Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá",* nos permitimos señalar que cuando las peticiones ingresan por la Central de Peticiones se realiza el análisis de la solicitud ciudadana y se remite de manera directa al competente, sin embargo para los casos de traslado extemporáneos que fueron realizados por la Dirección de Talento Humano en el informe de calidad del mes de febrero de 2023, procedimos a revisar nuevamente los casos encontrando lo siguiente:

Número de Petición	Observación
613722023	La petición ingreso por canal web radicada directamente por el peticionario, el cual menciona: *"…solicitando en formato cetil, para efectos de solicitud de pensión, certificación laboral por el tiempo laborado en la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá…",* la petición ciudadana está relacionada directamente con la Secretaría General, es por este motivo que desde la Central de Peticiones Ciudadanas se realizó la asignación de esta a la Dirección de Talento Humano.
674792023	La petición ingreso a la entidad por "SERVICIO WEB ALCALDIA SGD" SIGA y fue asignada directamente a la Dirección de Talento Humano directamente por la Subdirección de Gestión Documental, razón por la cual no se tuvo conocimiento de estas por parte de la central de peticiones ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
674882023	
674892023	
674902023	
675042023	
675082023	
695832023	

De conformidad con lo anterior, es pertinente aclarar que en el primer caso la Central de Peticiones realizó la asignación de la petición a la Dirección de Talento Humano por considerarlo de su competencia, en los demás casos estas peticiones no fueron direccionadas por la Central de Peticiones, sin embargo y con el propósito de mejorar día a día en el direccionamiento efectivo de las peticiones ciudadanas, consideramos que sería importante llevar a cabo una mesa de trabajo con la Dirección de Talento Humano a efectos de revisar las competencias relacionadas en el manual de competencias distritales y de esta manera evitar que se realicen traslados a ésta área cuando no son de su competencia.

En ese sentido, solicitamos nos informen los datos de la persona de contacto para coordinar la mesa de trabajo lo más pronto posible.

Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación

A continuación se relaciona el plan de mejoramiento estructurado por la Oficina de Alta Consejería de Paz Victimas y Reconciliación, el cual fue enviado mediante memorando No. 3-2023-10113 de 3 de abril de 2023 y cuyas acciones planteadas tienen como fecha de inicio el 10 de abril de 2023:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Reunión de equipo socialización de observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. 2. Revisión de los traslados en el sistema por parte del administrador Bogotá te escucha. 3.Revisión Diaria de los traslados por abogado.	31/10/2023	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 de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC

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 reiteramos la solicitud de 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, esto con el fin de realizar el cierre de la acción en la herramienta de seguimiento de planes de acción de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:
ANDERSON DAVID SANABRIA SIERRA-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN-SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
MARIA YENIFER PRADA PEÑA-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
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: 0

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

Documento Electrónico: b0e0a828-27bd-4002-9157-11c72d9b56aa