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 ABRIL DE 2023.**

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetada Doctora:

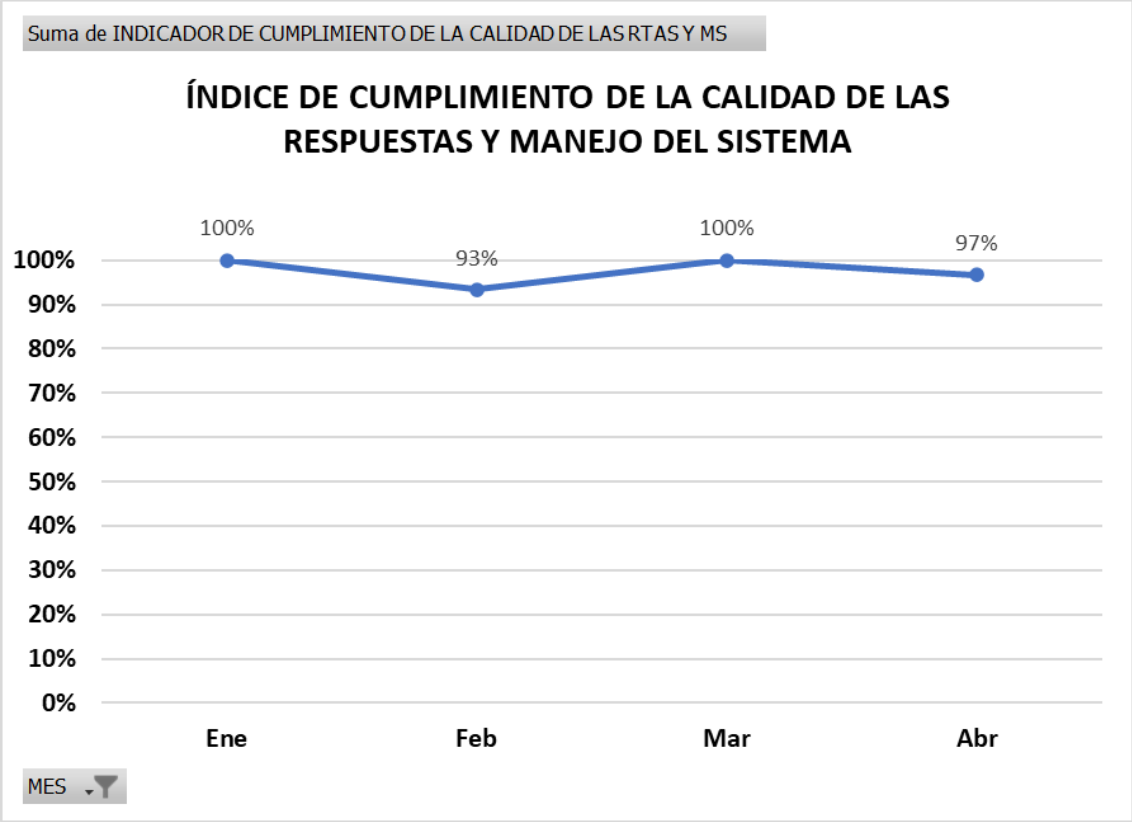
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	1 (3%)	97%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
1928942023	2500 Oficina de Control Disciplinario Interno	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según los establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018, por otro lado, si la petición entra por ventanilla electrónica debe ser cerrada bajo el evento del sistema "Cierre por no petición".

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

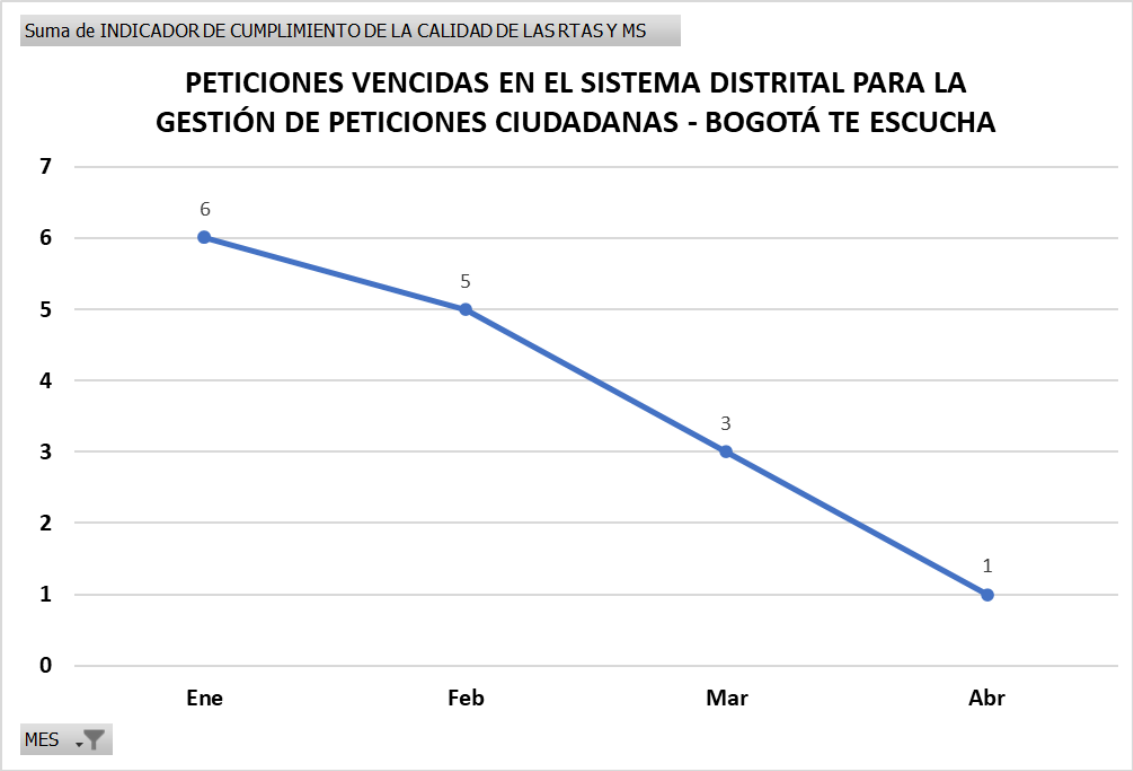
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
1	2023: 1	16 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, 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
900402023	Dirección de Talento Humano	Derecho de Petición de Interés Particular	16

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 **8** 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: **1511892023, 1522822023, 1416442023, 1287792023, 972252023, 919972023, 512652023** y **488152023.**

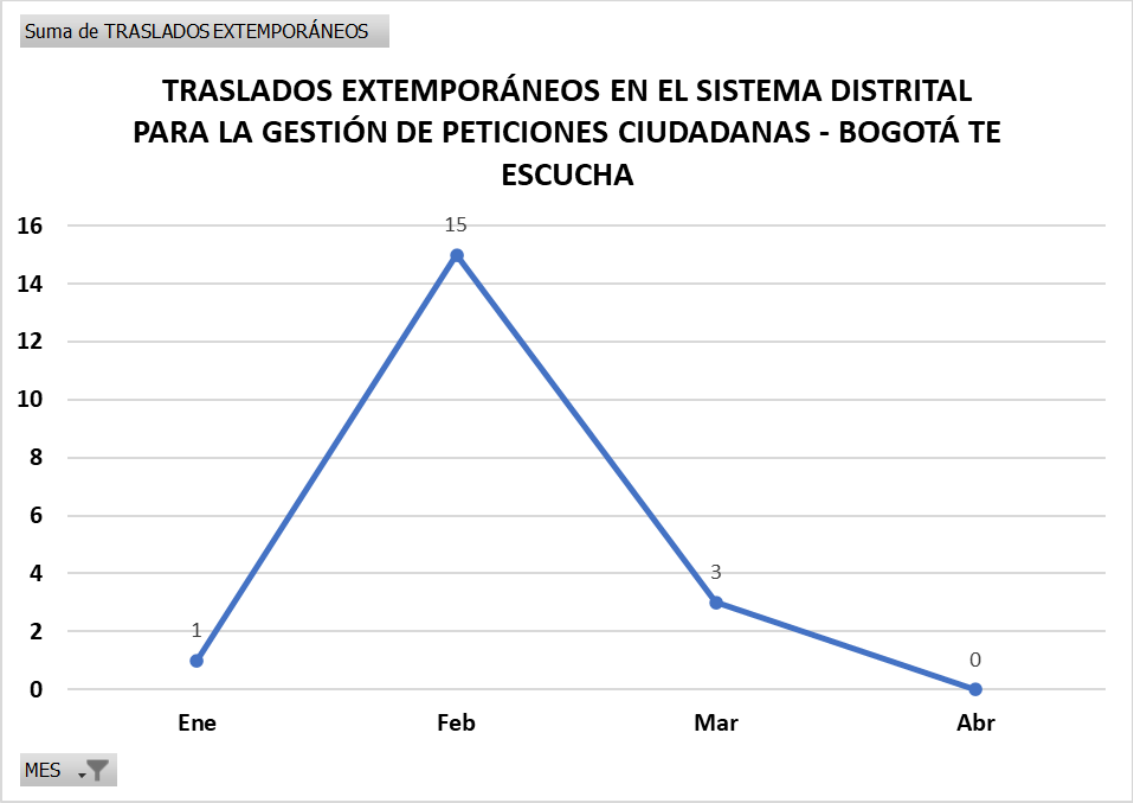
No Petición	Dependencia	Tipo de Petición
1511892023	Subdirección de Gestión Documental	Derecho de Petición de Interés General
1416442023	Oficina de Control Disciplinario Interno	Denuncia Por Actos De Corrupción
919972023	Central de registro Redes Sociales	Derecho de Petición de Interés Particular
1522822023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular
1287792023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular
972252023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular
512652023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular
488152023	Soporte Funcional	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 1° 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..."*, las dependencias de la Secretaría General para el mes de abril no presentaron traslados extemporáneos:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
-	-	-



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 abril 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 97%, por otro lado la entidad presentó 1 petición vencida, 8 peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo motivado y no presentó 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 Control Disciplinario Interno

La dependencia presenta una (1) petición con observaciones en el resultado de la evaluación de calidad de las respuestas y una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente por cargue de acto administrativo motivado.

Dirección de Talento Humano

La dependencia presenta una (1) petición ciudadana vencida.

Subdirección de Gestión Documental

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

Central de Registro de Redes Sociales

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

Soporte Funcional – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La dependencia presenta cinco (5) peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue de acto administrativo motivado.

Subdirección de Servicios Administrativos

En relación con el memorando 3-2023-14328 de 17 de mayo de 2023, a través del cual la Subdirección de Servicios Administrativos manifiesta: *"De acuerdo con los resultados presentados en el informe de calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el mes de marzo, me permito informar que desde la Subdirección de Servicios Administrativos se formuló la acción de mejora PA230-037, con el fin de realizar los controles para garantizar la respuesta de PQR en los tiempos establecidos según la normatividad vigente…",* Agradecemos nos compartan el detalle de la acciones con fecha de inicio, fecha de finalización, responsable y evidencias, esto con el fin de poder, desde esta Dirección, realizar seguimiento al cumplimiento y efectividad del plan de mejora.

Por otro lado, en relación con la petición 910312023, la cual fue reportada como vencida en el informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de marzo de 2023, según la observación realizada "…*De acuerdo con lo anterior, es importante precisar que la petición 910312023 fue cerrada en el sistema de Bogotá te escucha posterior a la fecha de vencimiento, sin embargo, la respuesta a dicha petición correspondía a la Subdirección de Gestión Documental y fue emitida al peticionario en las fechas establecidas. Adicionalmente, se informa que se intentó el cierre en el aplicativo de Bogotá por parte de la Subdirección a mi cargo, aplicando la categoría cierre por no competencia, pero el sistema no lo permitió.*", sobre la particular aclaramos que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha reporto como vencida la petición para Subdirección de Servicios Administrativos puesto que el cierre por respuesta definitiva realizado por la dependencia se realizó 17 de marzo de 2023, 20 días hábiles después del ingreso de la petición a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es importante resaltar que la petición se reportó con 5 días de vencimiento, con respecto a la situación que presento el sistema al momento del cierre de la petición, es importante aclarar que con el fin de contribuir con el correcto funcionamiento del Sistema

Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, estos fallos en el sistema deben ser reportados a la mesa de ayuda de Bogotá te escucha (glpisdqs@alcaldiabogota.gov.co) en el momento en que suceden, con el fin de que sean corregidos a la mayor brevedad posible y de esta manera que las dependencias puedan garantizar la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

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

En relación con el memorando enviado por la dependencia con radicado 3-2023-14013 del 12 de mayo de 2023, a través del cual se remite la evidencia de cumplimiento de la acción planteada en el plan de mejora presentado por Oficina de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones -TIC el 8 de febrero de 2023 bajo radicado 3-2023-4632, sobre el memorando inicialmente mencionado informamos que realizando el análisis de efectividad de la acción se observa que se logró el 100% de cumplimiento para los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas y no se presentaron peticiones vencidas, en este sentido, queremos reconocer el esfuerzo de la dependencia en el logro de la meta esperada, por tal motivo los invitamos a seguir ejecutando las acciones necesarias en pro de mantener los niveles de cumplimiento alcanzados. Con esta observación se da cierre efectivo al plan de mejora planteado por la entidad frente al índice de calidad de las respuestas.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, les solicitamos a todas las áreas que incurrieron en las mismas y que a la fecha no cuentan con un plan de mejora estructurado, la elaboración de un plan de mejoramiento 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.

Por otra parte, siguiendo nuestra política de mejoramiento continuo frente al trámite y gestión de las PQRS por parte de las entidades distritales, es necesario recordar la importancia del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así como la debida clasificación de las peticiones ciudadanas en el Sistema de Bogotá te escucha, siguiendo para el efecto los siguientes parámetros:

CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371/2010 establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *"El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas"*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos evidenciado que, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017, varias entidades distritales no realizan el cargue de todas las PQRS recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, por lo tanto queremos recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente y utilizar como único sistema para

la gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se encuentra diseñado como un sistema de información gerencial para registrar todas las peticiones que tengan origen ciudadano, con el fin de llevar a cabo un seguimiento a las mismas, en ese sentido cobra especial relevancia la debida clasificación de la gestión realizada de cada una de las peticiones lo cual permitirá conocer de primera mano datos estadísticos que son la base fundamental para la toma de decisiones, no obstante, hemos observado que las entidades distritales están clasificando de forma indebida la gestión a las peticiones atendidas, registrando las peticiones con respuesta definitiva con el subtema “Traslado a entidades distritales”.

Razón por la cual hacemos un llamado a revisar la clasificación de las peticiones ciudadanas, con el fin de evitar que se realicen clasificaciones erróneas que puedan generar datos que no correspondan en la gestión y trámite de las PQRS.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

c.c.e.:
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
IVÁN MAURICIO DURÁN PABÓN-OFICINA DE LA ALTA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES -TIC-
HEIDY YOBANNA MORENO MORENO-OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
LUISA FERNANDA CASTILLO RODRÍGUEZ-SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 0

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