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 MAYO 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 mayo 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.

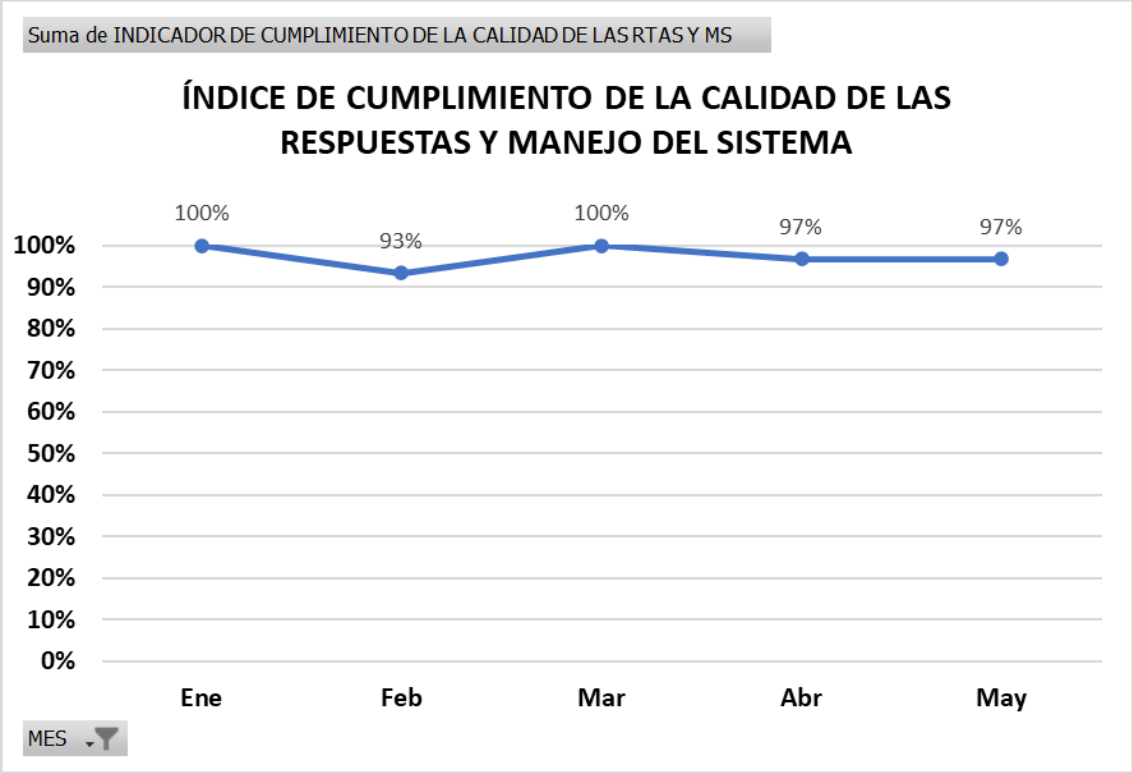
1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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

Documento Electrónico: de1bebc7-0b90-4b40-a4de-4e0e17c04005



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
2295122023	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 corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

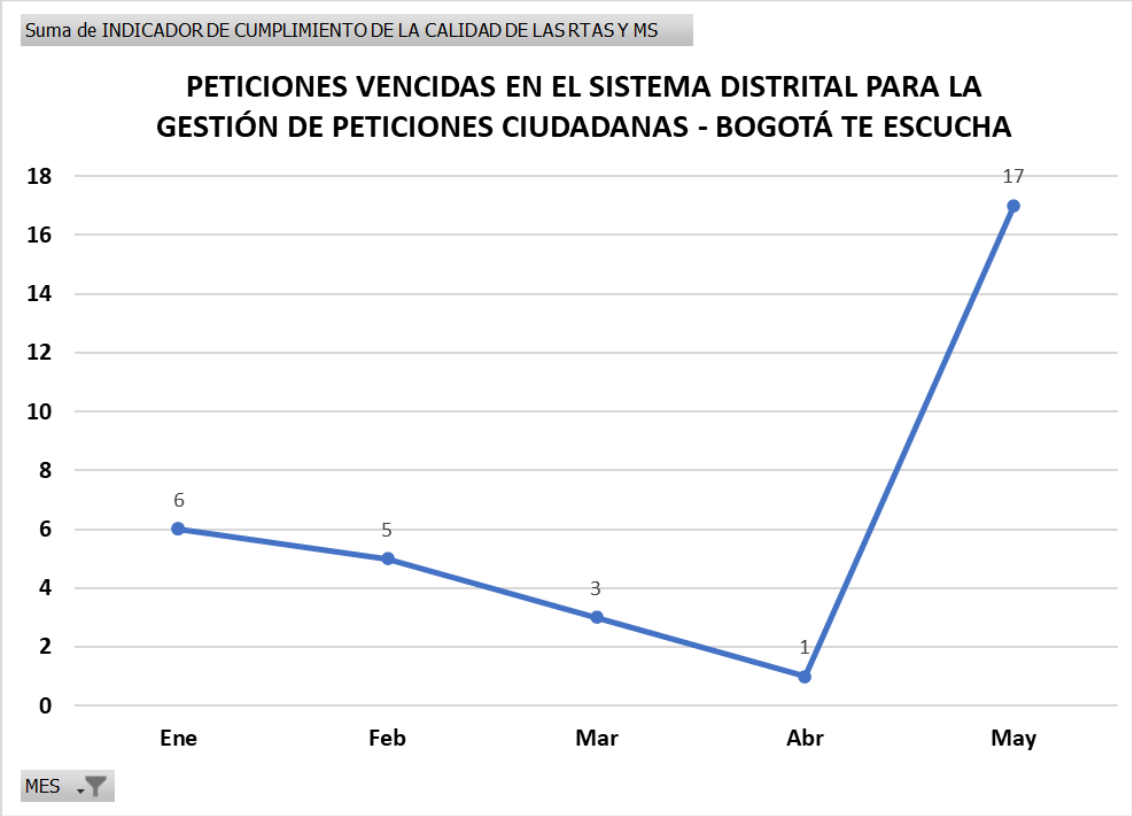
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
17	2023: 17	Entre 2 y 18 días de vencimiento

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

Documento Electrónico: de1bebc7-0b90-4b40-a4de-4e0e17c04005

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 un aumento de 16 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
2186632023	Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de petición de interés particular	2
2134632023		Derecho de petición de interés particular	3
2148212023		Reclamo	3
2088282023		Derecho de petición de interés particular	6
2095662023		Derecho de petición de interés particular	6
2120162023		Derecho de petición de interés particular	6
2042842023		Derecho de petición de interés particular	8
2041882023		Derecho de petición de interés particular	9
1968832023		Derecho de petición de interés particular	11
1902072023		Derecho de petición de interés particular	14

Documento Electrónico: de1bebc7-0b90-4b40-a4de-4e0e17c04005

1902702023		Derecho de petición de interés particular	14
1881662023		Derecho de petición de interés particular	15
1895272023		Derecho de petición de interés particular	15
1874822023		Derecho de petición de interés particular	16
1876122023		Derecho de petición de interés particular	16
1896102023		Derecho de petición de interés particular	16
1830122023		Derecho de petición de interés particular	18

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 presentó **1** petición pendiente 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, dicha petición es: **1620842023**. Por otro lado la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

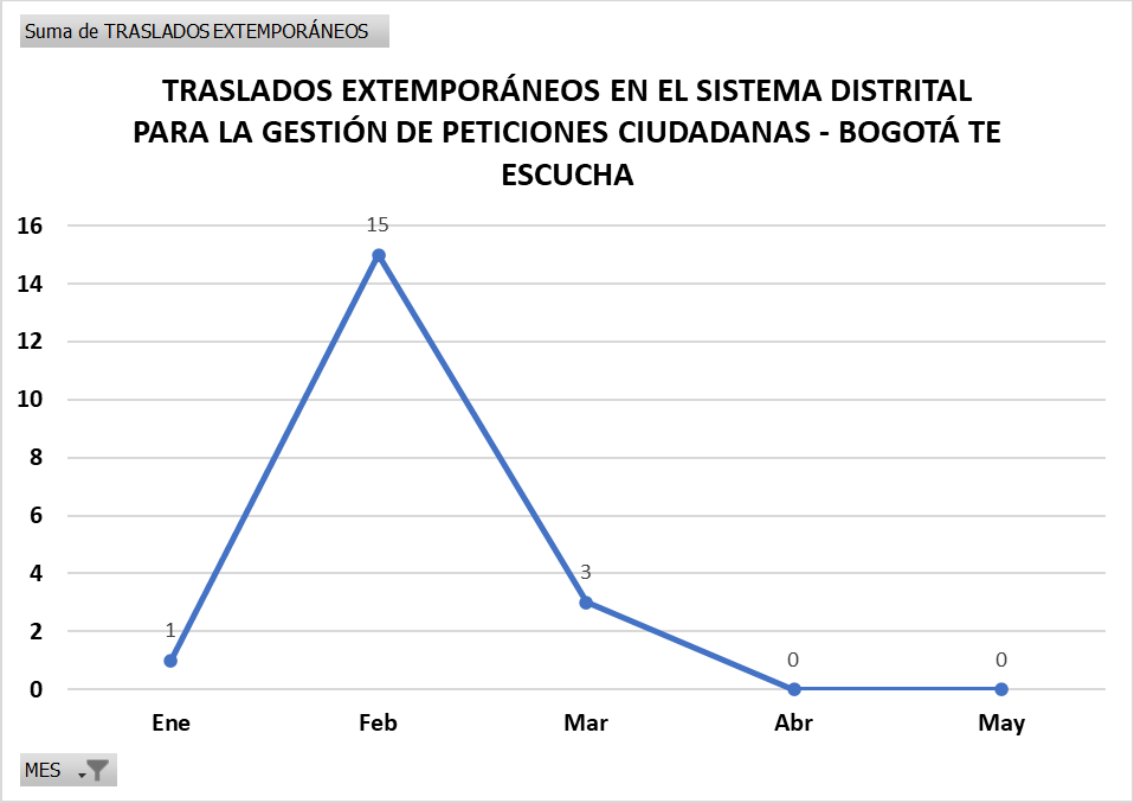
No Petición	Dependencia	Tipo de Petición
1620842023	Soporte Funcional	Derecho de Petición de Interés Particular

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 mayo no presentaron traslados extemporáneos:

[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."*



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 17 peticiones vencidas y 1 petición cerrada por desistimiento tácito pendiente por cargue del acto administrativo 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.

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

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

Oficina Consejería de Comunicaciones

La dependencia presenta diecisiete (17) peticiones vencidas.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, les solicitamos a las áreas que presentaron incumplimientos, las cuales a la fecha no cuentan con un plan de mejora estructurado, la elaboración de uno, 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.

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.:
GLENDA MARTINEZ OSORIO-OFICINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES
INGRID LORENA MEDINA PATARROYO-OFICINA DE CONTROL INTERNO
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
HEIDY YOBANNA MORENO MORENO-OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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: de1bebc7-0b90-4b40-a4de-4e0e17c04005