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 JULIO 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 junio 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.

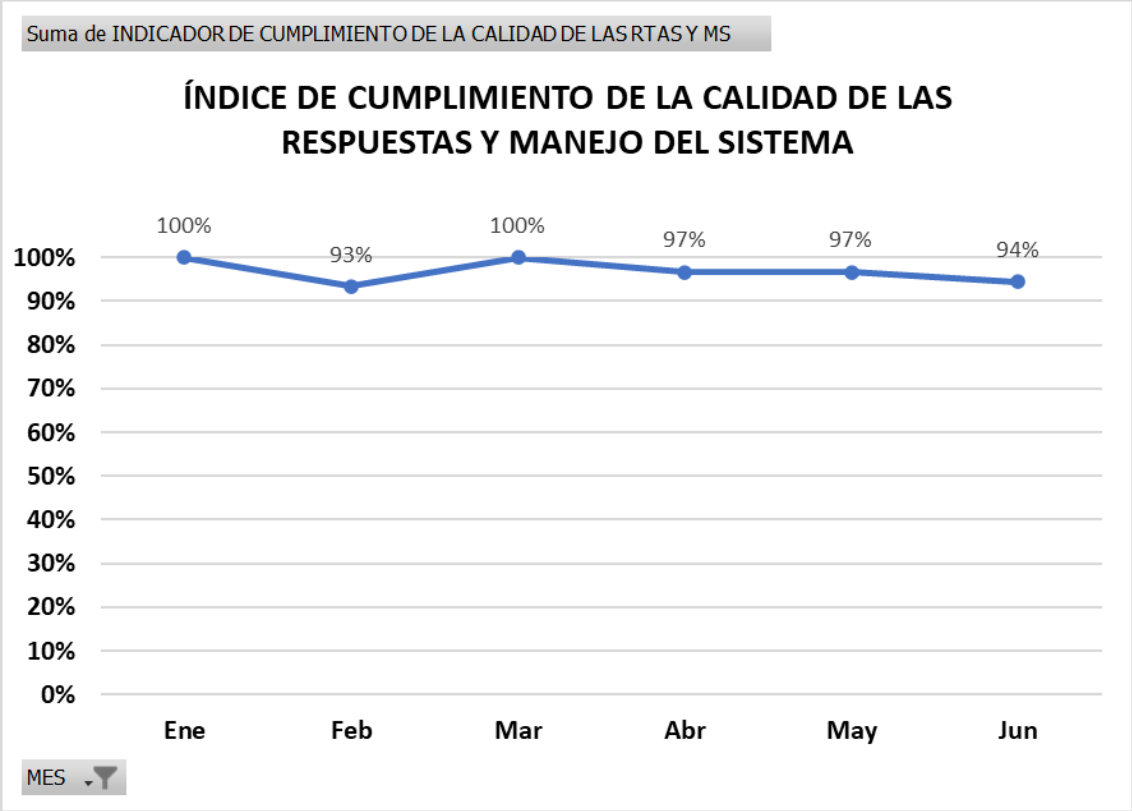
1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
36	2 (6%)	94%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Documento Electrónico: 5b44b8dd-6ad9-463d-a6fd-9cc19ea634d0



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
2352382023	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	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.
1881662023	1140 Oficina Consejería de Comunicaciones	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

Documento Electrónico: 5b44b8dd-6ad9-463d-a6fd-9cc19ea634d0

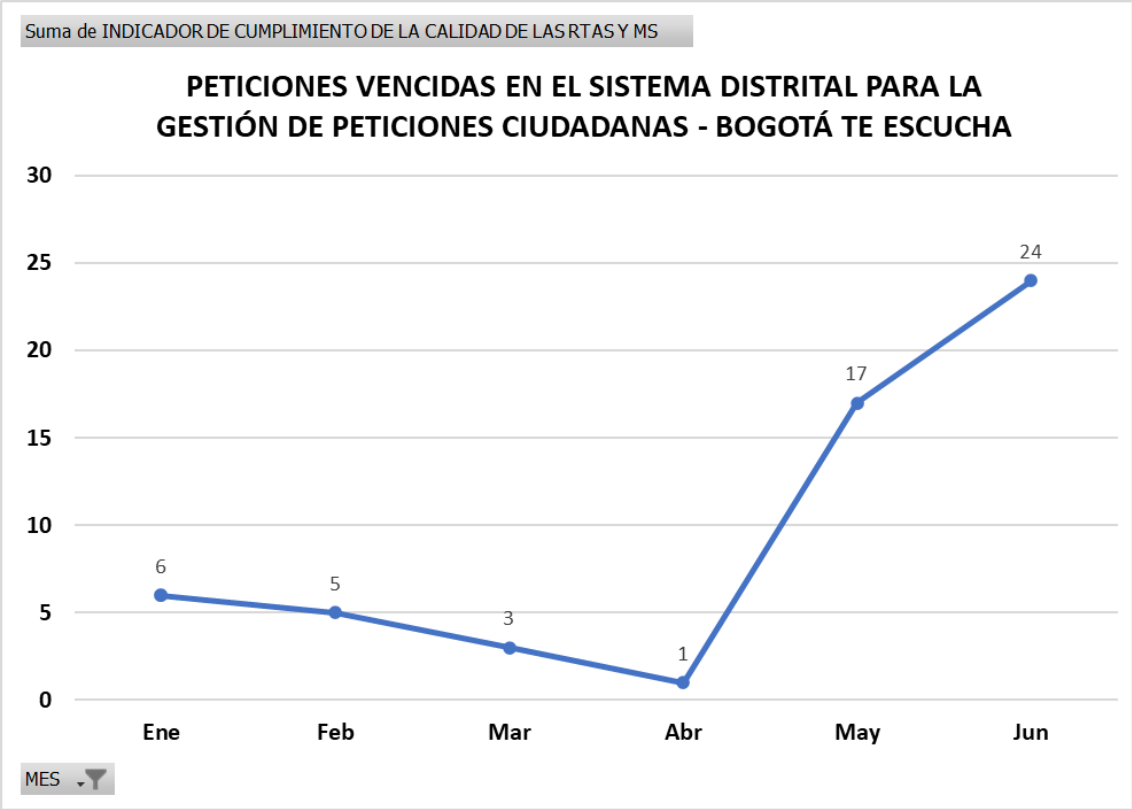
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
24	2023: 24	Entre 3 y 32 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 un aumento de 7 peticiones vencidas.



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

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

No Petición	Dependencia	Tipo de Petición	Días de Vencimiento en el Sistema
2413192023	Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de petición de interés particular	3
2515962023		Derecho de petición de interés particular	3
2364732023		Derecho de petición de interés particular	6

Documento Electrónico: 5b44b8dd-6ad9-463d-a6fd-9cc19ea634d0

2435002023		Derecho de petición de interés general	6
2334692023		Derecho de petición de interés particular	7
2368442023		Derecho de petición de interés particular	7
2323082023		Derecho de petición de interés particular	10
2148212023		Reclamo	14
2186632023		Derecho de petición de interés particular	16
2088282023		Derecho de petición de interés particular	17
2095662023		Derecho de petición de interés particular	17
2120162023		Derecho de petición de interés particular	17
2134632023		Derecho de petición de interés particular	17
2042842023		Derecho de petición de interés particular	19
1968832023		Derecho de petición de interés particular	22
2041882023		Derecho de petición de interés particular	23
1902072023		Derecho de petición de interés particular	25
1895272023		Derecho de petición de interés particular	25
1902702023		Derecho de petición de interés particular	25
1881662023		Derecho de petición de interés particular	26
1896102023		Derecho de petición de interés particular	27
1874822023		Derecho de petición de interés particular	30
1876122023		Derecho de petición de interés particular	30
1830122023		Derecho de petición de interés particular	32

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 **4** 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, dicha peticiones son: **2252522023, 2242252023, 2193622023** y **2123622023**. 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
2252522023	Dirección Distrital de Relaciones Internacionales	Derecho de petición de interés particular
2242252023	Soporte Funcional	Queja
2193622023	Soporte Funcional	Reclamo
2123622023	Soporte Funcional	Derecho de petición de interés particular

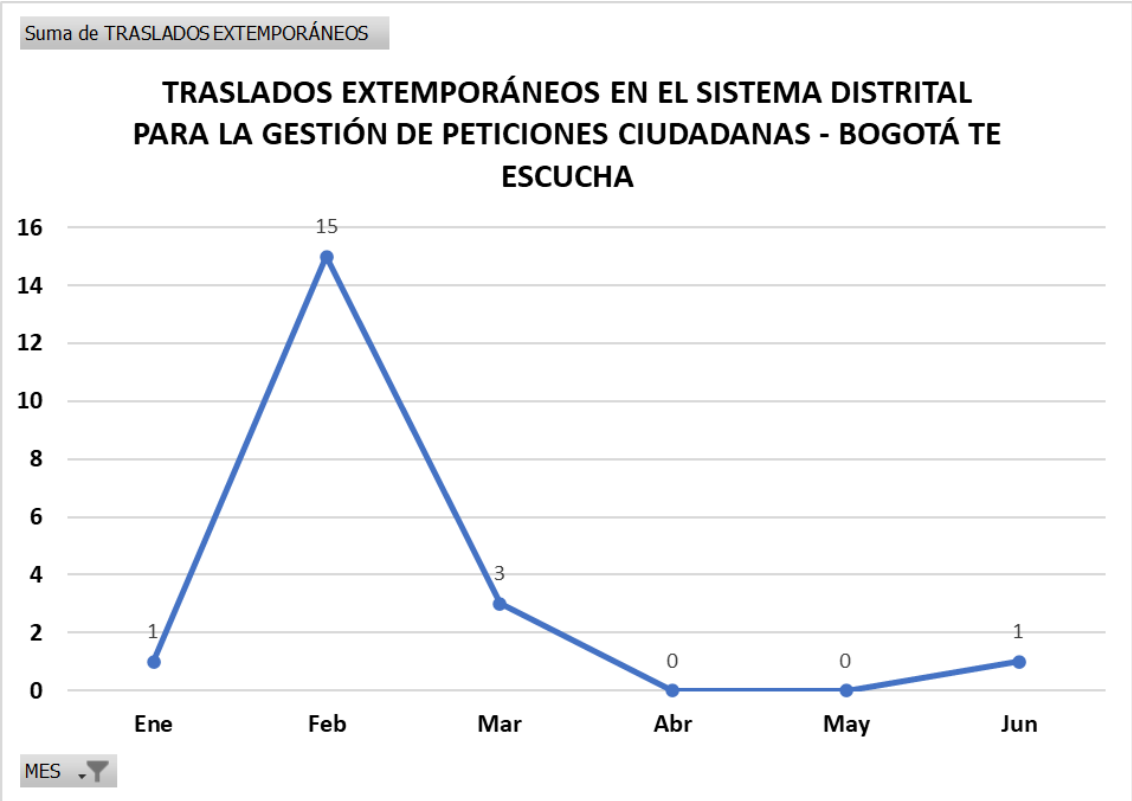
Con el fin de que sea cerrado en el menor tiempo posible este requerimiento, de manera atenta les solicitamos utilizar el formato de oficio por medio del cual se comunica el archivo de una petición ciudadana, documento que fue enviado a todas las dependencias mediante el memorando 3-2022-27776 del 23 de septiembre de 2022 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 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..."*, a continuación se relaciona la petición que fue trasladada fuera de términos por parte de una de las dependencias de la Secretaría General en el mes de junio:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
2919262023	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	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 junio 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 94%, por otro lado la entidad presentó 24 peticiones vencidas, 4 peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y 1 petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

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:

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La dependencia presenta una (1) petición con observaciones en los criterios de calidad de las respuestas, tres (3) peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo motivado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y una (1) petición trasladada por competencia fuera de los términos legales.

Oficina Consejería de Comunicaciones

La dependencia presenta una (1) petición con observaciones en los criterios de calidad de las respuestas y veinticuatro (24) peticiones vencidas.

Dirección Distrital de Relaciones Internacionales

La dependencia presenta una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, les solicitamos a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a la Oficina Consejería de Comunicaciones y a la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales , 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, los términos establecidos en la normatividad vigente y la finalización efectiva en Bogotá te escucha de las peticiones cerradas por desistimiento tácito.

Agradecemos que el plan de mejora lo remitan en el formato dispuesto para tal fin (adjunto), dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del presente memorando.

Dirección de Talento Humano

El plan de mejora se recibió el 29 de marzo de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 27/03/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Resocialización a los integrantes del equipo de la Dirección de Talento Humano frente a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 sobre el traslado por competencias.	31/12/2023	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la dependencia para este periodo y el comportamiento del trimestre (abril, mayo y junio), esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, 27 de marzo de 2023, evidenciamos que las
2. A través del seguimiento semanal que se realiza		

desde la Dirección de Talento Humano sobre la gestión de las PQRS se recomendará realizar el cierre en el sistema antes del último día de gestión		acciones planteadas han sido eficaces. Estas acciones continuaran siendo objeto

De conformidad con lo anterior, sugerimos mantener la ejecución de las acciones planteadas hasta la fecha propuesta de cierre (31 de diciembre de 2023), esto con el fin de mantener los niveles de calidad y oportunidad alcanzados para el periodo objeto de análisis de este informe.

Oficina Alta Consejería de Paz, Victimas y Reconciliación

En atención a los comunicados remitidos por la dependencia, informamos que el contenido de estos oficios fue revisado por esta dirección y será objeto de seguimiento para periodos posteriores. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por Oficina Alta Consejería de Paz, Victimas y Reconciliación para el mes objeto de seguimiento, reconocemos el esfuerzo realizado y sugerimos continuar ejecutando las acciones socializadas, las cueles están relacionadas con la revisión y seguimiento de los traslados realizados por los servidores de la dependencia que ejecutan la gestión de peticiones, esto con el fin de continuar logrando en el tiempo los niveles de cumplimiento y calidad alcanzados.

Oficina de Control Disciplinario Interno

En atención al memorando interno con radicado 3-2023-20493 de 25 de julio de 2023, comunicamos que la información contenida en este fue revisada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y será objeto de seguimiento para los siguientes periodos. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la dependencia para el mes objeto de seguimiento, reconocemos el esfuerzo realizado y sugerimos continuar ejecutando las acciones socializadas en el comunicado anteriormente señalado y todas aquellas que propendan por la mejora continua en el cumplimiento de los índices de calidad y oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, esto con el fin de continuar logrando en el tiempo los niveles alcanzados.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha)
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano

6. Uso de lenguaje claro e incluyente
7. Cierre de la interacción por redes sociales

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

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
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFICINA DE CONTROL INTERNO
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
LUZ AMPARO MEDINA GERENA-DIRECCION DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES
MARCELA DEL PILAR RODRIGUEZ CUELLAR-OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN
HEIDY YOBANNA MORENO MORENO-OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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: 5b44b8dd-6ad9-463d-a6fd-9cc19ea634d0