

Rad No: 3-2023-23810
Fecha: 29/08/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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 TRAVES DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTA 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 julio 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:

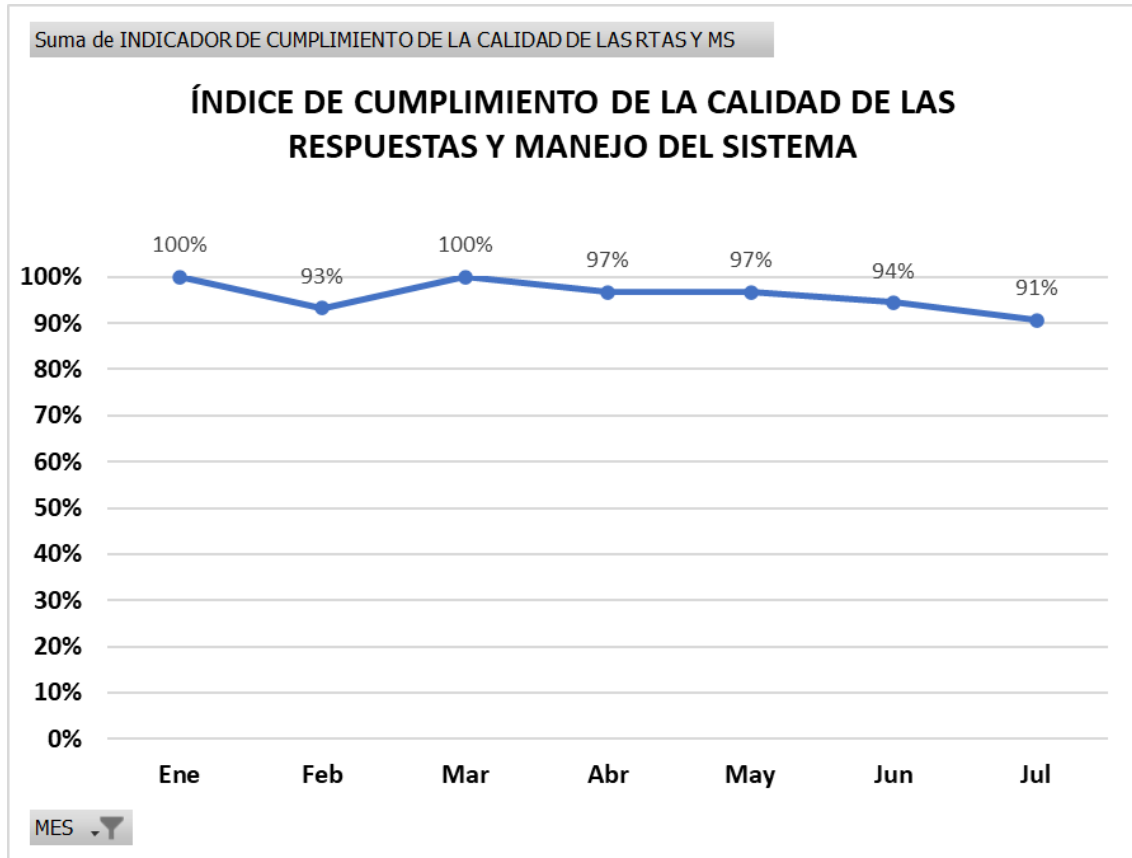
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
32	3 (9%)	91%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Documento Electrónico: 6bb17cf4-a960-477c-bac9-d14ec2412351

Rad No: 3-2023-23810
Fecha: 29/08/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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
2969162023	1120 Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y reconciliación	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si las peticiones no son competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
3108172023	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
3073452023	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

Documento Electrónico: 6bb17cf4-a960-477c-bac9-d14ec2412351

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Rad No: **3-2023-23810**
Fecha: 29/08/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

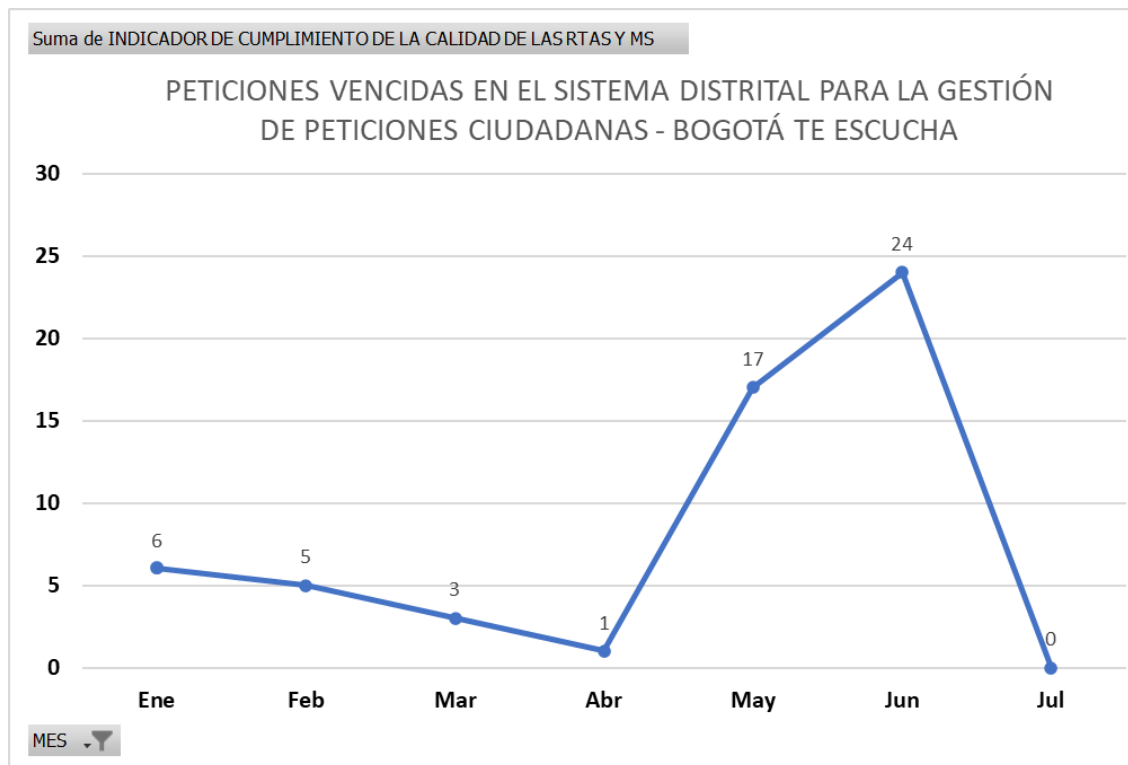
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
0	0	0

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 **0** peticiones vencidas.



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

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 **2** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dicha peticiones son: **2123622023** y **2872222023**. 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.

Documento Electrónico: 6bb17cf4-a960-477c-bac9-d14ec2412351

Rad No: **3-2023-23810**
 Fecha: 29/08/2023
 Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Número petición	Dependencia	Tipo petición
2123622023	4201 Soporte Funcional	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
2872222023	4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio	DERECHO DE PETICION DE INTERES 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 colectivamente 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 remitario 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:

Dependencia	N. Petición	Días de Gestión Extemporánea
Oficina Asesora de Planeación	3153412023	1
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de peticiones	2968292023	2
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2714932023	7
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	3294982023	1
Subdirección de Seguimiento a la Gestion de Inspección Vigilancia y Control	2620762023	3
Dirección Administrativa y Financiera	2856912023	5

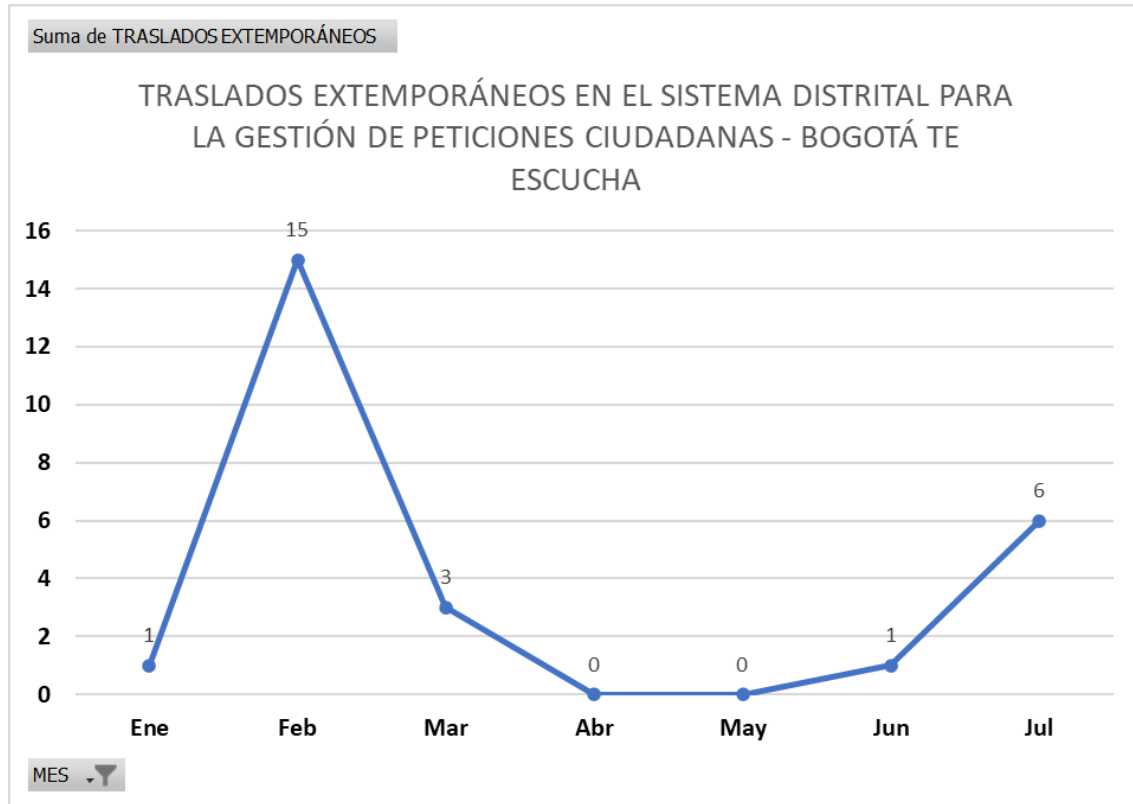
Documento Electrónico: 6bb17cf4-a960-477c-bac9-d14ec2412351

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



Rad No: 3-2023-23810
Fecha: 29/08/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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 **julio 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 **91%**, por otro lado la entidad presentó **0** peticiones vencidas, **2** 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 **6** 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 dos (2) petición con observaciones en los criterios de calidad de las respuestas, una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo motivado en

Documento Electrónico: 6bb17cf4-a960-477c-bac9-d14ec2412351

Rad No: 3-2023-23810
Fecha: 29/08/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha y dos (2) peticiones trasladadas por competencia fuera de los términos legales.

Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y reconciliación

La dependencia presenta una (1) petición con observaciones en los criterios de calidad de las respuestas.

Dirección Distrital de Calidad del Servicio

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

Oficina Asesora de Planeación

La dependencia presenta una (1) petición trasladada por competencia fuera de los términos legales.

Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central de peticiones

La dependencia presenta una (1) petición trasladada por competencia fuera de los términos legales.

Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control

La dependencia presenta una (1) petición trasladada por competencia fuera de los términos legales.

Dirección Administrativa y Financiera

La dependencia presenta una (1) petición trasladada por competencia fuera de los términos legales

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, les solicitamos a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual 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.

Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas 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, Víctimas y Reconciliación para el mes objeto de seguimiento, reconocemos el esfuerzo realizado y sugerimos continuar ejecutando las acciones socializadas, las cuales 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.

Cordial saludo,

Documento Electrónico: 6bb17cf4-a960-477c-bac9-d14ec2412351

Rad No: 3-2023-23810
Fecha: 29/08/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

C.c.e.:

DORIS BIBIANA CARDOZO PEÑA-OFICINA ASESORA DE PLANEACION
MARCELA MANRIQUE CASTRO-DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN-SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
EDGAR HENRY PACHECO VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA
CIUDADANIA

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS-SUBDIRECCION DEL SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION,
VIGILANCIA Y CONTROL

MARIA JULIANA CARRILLO CARDOSO-OFICINA DE ALTA CONSEJERIA DE PAZ, VICTIMAS Y
RECONCILIACIÓN

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS-SUBDIRECCION DEL SEGUIMIENTO A LA GESTION DE
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL

Documento Electrónico: 6bb17cf4-a960-477c-bac9-d14ec2412351

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

