

Rad No: 3-2023-26279
Fecha: 28/09/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia	
Para	MARIA CLEMENCIA PÉREZ URIBE DESPACHO SECRETARIA GENERAL
De	
Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO 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 AGOSTO 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 agosto 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.

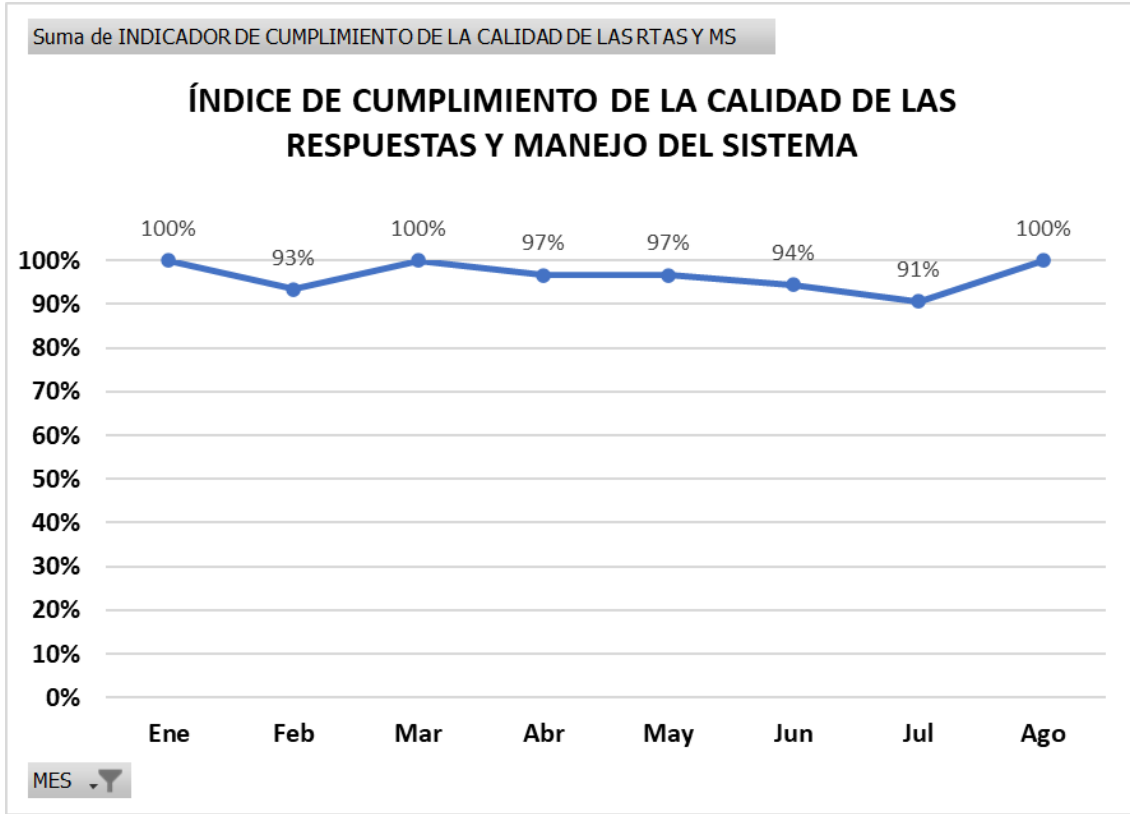
1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
29	0 (0%)	100%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Documento Electrónico: e9b8803b-32a9-4dd3-bc35-e924d8b79fec



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 presento 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
1	2023: 1	1 día de vencimiento

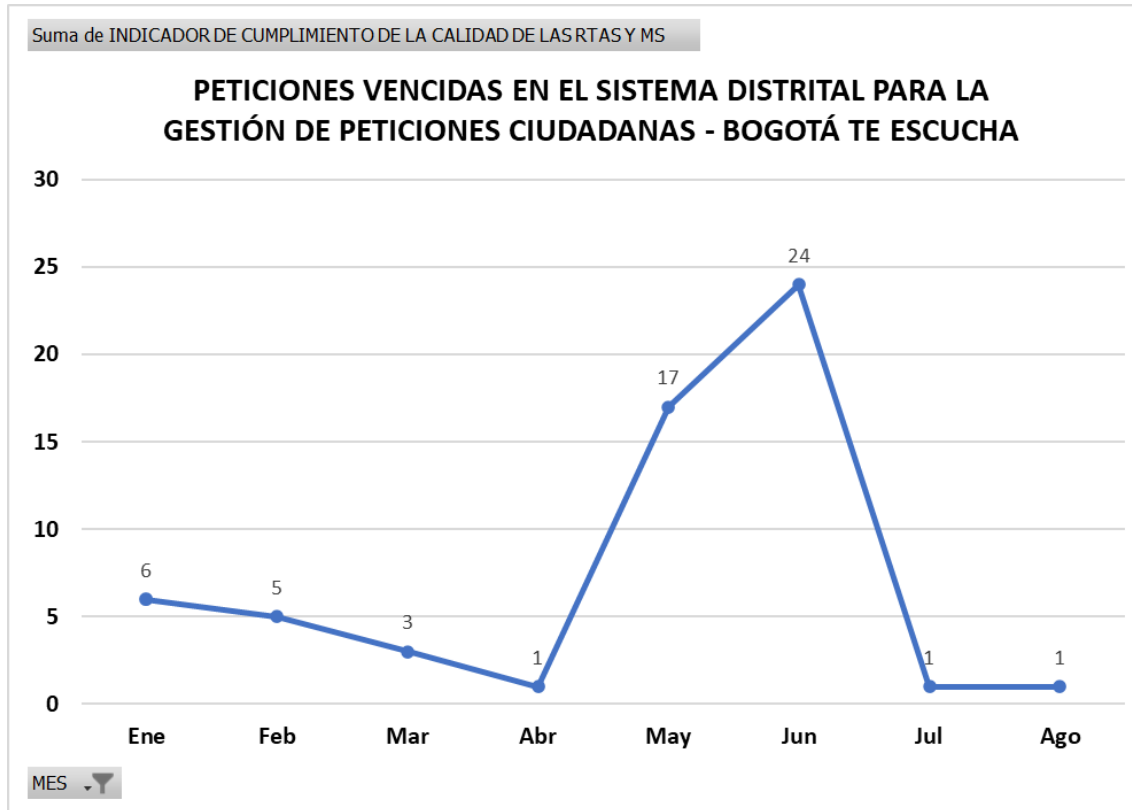
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 1 petición vencida, igual que el mes anterior.

Documento Electrónico: e9b8803b-32a9-4dd3-bc35-e924d8b79fec

Rad No: 3-2023-26279
Fecha: 28/09/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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
3256782023	Oficina Consejería de Comunicaciones	Derecho de petición de interés particular	1

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 **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, dichas peticiones son: **2872222023** y **3097412023**. 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.

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.”

Documento Electrónico: e9b8803b-32a9-4dd3-bc35-e924d8b79fec

Rad No: 3-2023-26279
Fecha: 28/09/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

No Petición	Dependencia	Tipo de Petición
2872222023	Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central de Peticiones Ciudadanas Distrito Capital	Derecho de petición de interés particular
3097412023	Oficina Consejería de Comunicaciones	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:

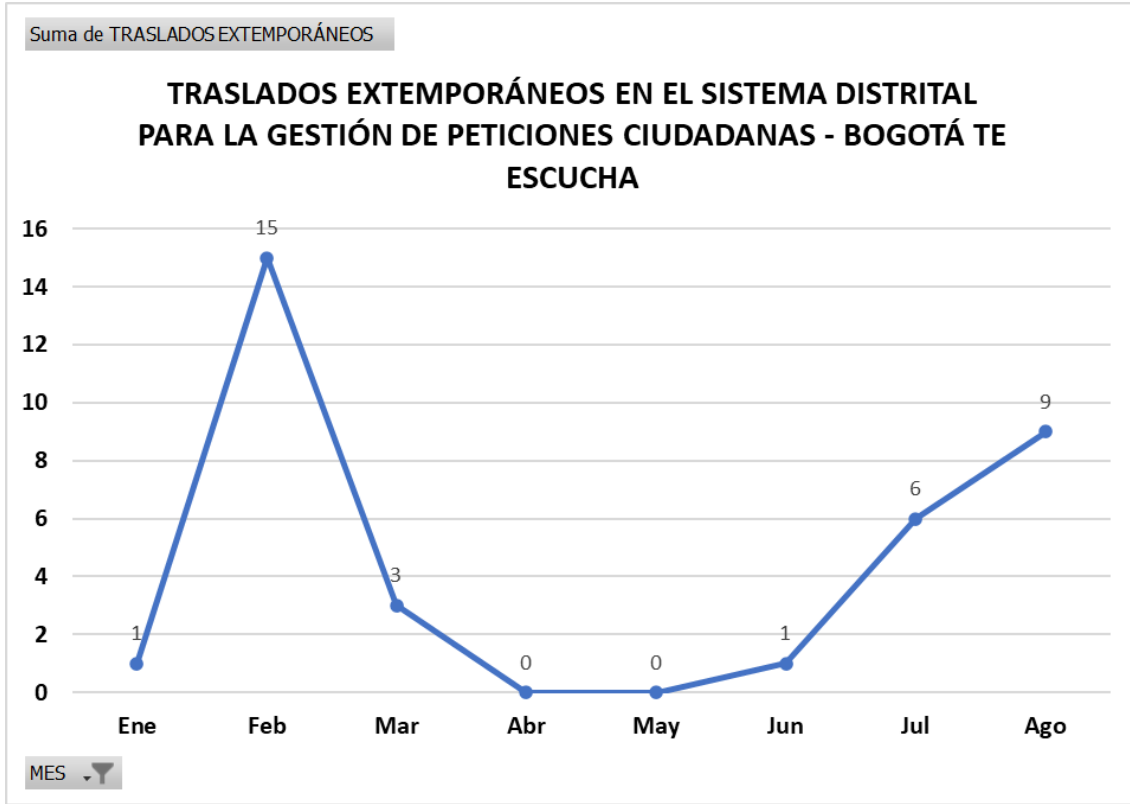
Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes 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 relacionan las nueve (9) peticiones que fueron trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de agosto:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
3566482023	Oficina Jurídica	2
3584602023	Oficina Jurídica	1
3287392023	Oficina de Control Disciplinario Interno	7
3378232023	Oficina de Control Disciplinario Interno	6
3401042023	Oficina de Control Disciplinario Interno	1
3410532023	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	5
3211772023	Dirección de Talento Humano	4
3473382023	Dirección de Talento Humano	5
3366982023	Dirección Administrativa y Financiera	4

Documento Electrónico: e9b8803b-32a9-4dd3-bc35-e924d8b79fec

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





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 agosto 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%, por otro lado la entidad presentó 1 petición vencida, 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 9 peticiones trasladadas 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:

Oficina Consejería de Comunicaciones

La dependencia presenta una (1) petición vencida y 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.

Documento Electrónico: e9b8803b-32a9-4dd3-bc35-e924d8b79fec

Rad No: 3-2023-26279
Fecha: 28/09/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

* Las peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo, no requieren estructuración de plan de mejora, aunque se requiere garantizar el cierre efectivo de la petición en el sistema, esto a la mayor brevedad posible.

Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central de Peticiones Ciudadanas Distrito Capital

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.

* Las peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo, no requieren estructuración de plan de mejora, aunque se requiere garantizar el cierre efectivo de la petición en el sistema, esto a la mayor brevedad posible.

Oficina Jurídica

La dependencia presenta dos (2) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

Oficina de Control Disciplinario Interno

La dependencia presenta tres (3) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Dirección de Talento Humano

La dependencia presenta dos (2) peticiones trasladadas fuera de los términos establecidos por la ley.

Dirección Administrativa y Financiera

La dependencia presenta una (1) petición trasladada fuera de los términos establecidos por la ley.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, le solicitamos a la Oficina Consejería de Comunicaciones, a la Dirección Administrativa y Financiera, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y a la Oficina jurídica, 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 de los términos establecidos en la normatividad vigente para la gestión de peticiones ciudadanas. Por otro lado, a la Oficina de Control Disciplinario Interno y a la Dirección de Talento Humano les solicitamos revisar y ajustar los planes de mejora existentes con el fin de garantizar el tratamiento de las observaciones realizadas en el presente informe.

Agradecemos que tanto los planes de mejora solicitados como los ajustes requeridos, sean remitidos en el formato dispuesto para tal fin (adjunto), dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del presente memorando.

Documento Electrónico: e9b8803b-32a9-4dd3-bc35-e924d8b79fec

Rad No: 3-2023-26279
Fecha: 28/09/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación

El plan de mejora se recibió el 3 de abril de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 10/04/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Reunión de equipo socialización de observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.	31/08/2023	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la dependencia en los últimos periodos, esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, evidenciamos que las acciones planteadas han sido eficaces. Una vez validadas las evidencias enviadas por la dependencia, se puede constatar el cumplimiento de las acciones planteadas y se procede con el cierre del plan.
2. Revisión de los traslados en el sistema por parte del administrador Bogotá te escucha.		
3. Revisión Diaria de los traslados por abogado.		

De conformidad con lo anterior, sugerimos mantener la ejecución de las acciones planteadas, esto con el fin de mantener los niveles de calidad y oportunidad alcanzados.

En relación con el memorando electrónico enviado por la dependencia bajo radicado 3-2023-24733 del 8 de septiembre de 2023, en el cual, dados los resultados obtenidos, esta solicita la modificación de la fecha de cierre de las acciones propuestas, quedando programado el cierre para el 31 de agosto de 2023 y adicionalmente envían las evidencias de cumplimiento de estas acciones, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio informamos que se procedió a realizar el ajuste a la fecha de cierre de las acciones, adicionalmente se validaron las evidencias de cumplimiento de las acciones remitidas a esta Dirección determinando que estas han sido eficaces y de esta manera se procede al cierre efectivo del plan.

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-OFCINA CONSEJERIA DE COMUNICACIONES
 JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFCINA DE CONTROL INTERNO
 MARCELA MANRIQUE CASTRO-DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
 DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
 JULIO ROBERTO GARZON PADILLA-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
 PAULO ERNESTO REALPE MEJIA-OFCINA JURIDICA
 HEIDY YOBANNA MORENO MORENO-OFCINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Documento Electrónico: e9b8803b-32a9-4dd3-bc35-e924d8b79fec

Rad No: **3-2023-26279**
Fecha: 28/09/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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: e9b8803b-32a9-4dd3-bc35-e924d8b79fec

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

