

Rad No: **3-2023-34719**
Fecha: 27/12/2023
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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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:

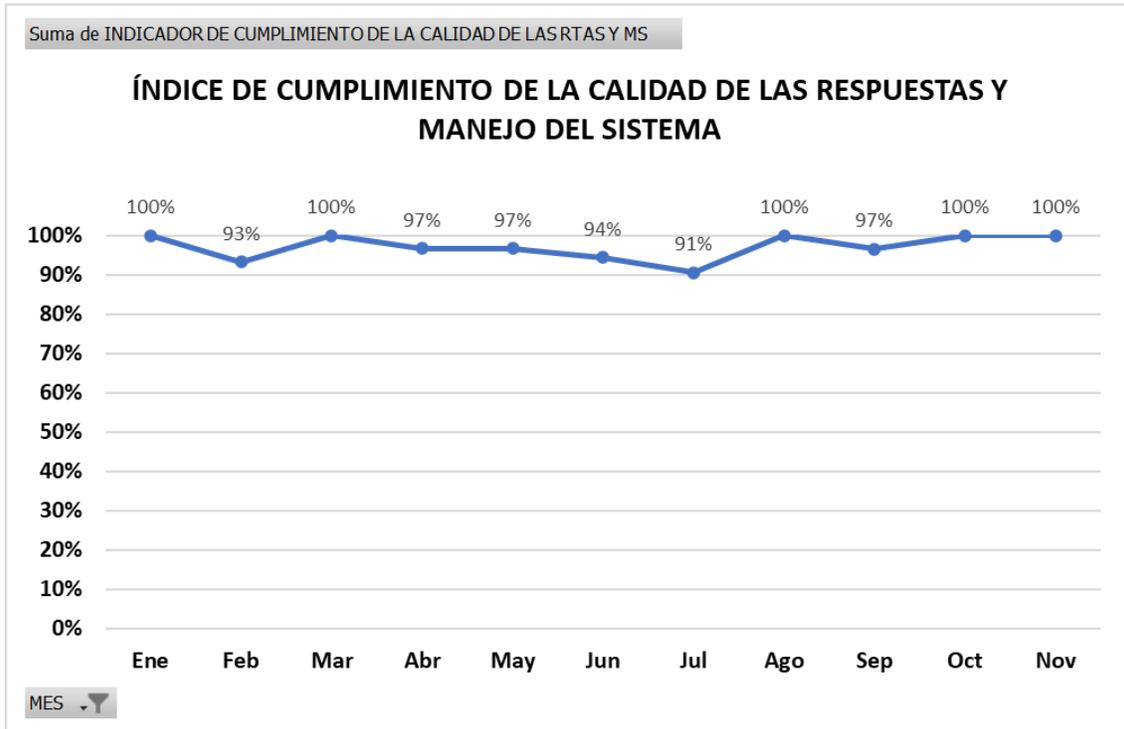
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice de cumplimiento acumulado 2023
20	0 (0%)	100%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Documento Electrónico: a64730be-8aab-46ff-bbbb-833486dbb108

Rad No: 3-2023-34719
Fecha: 27/12/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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 presentó 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	4 días de vencimiento

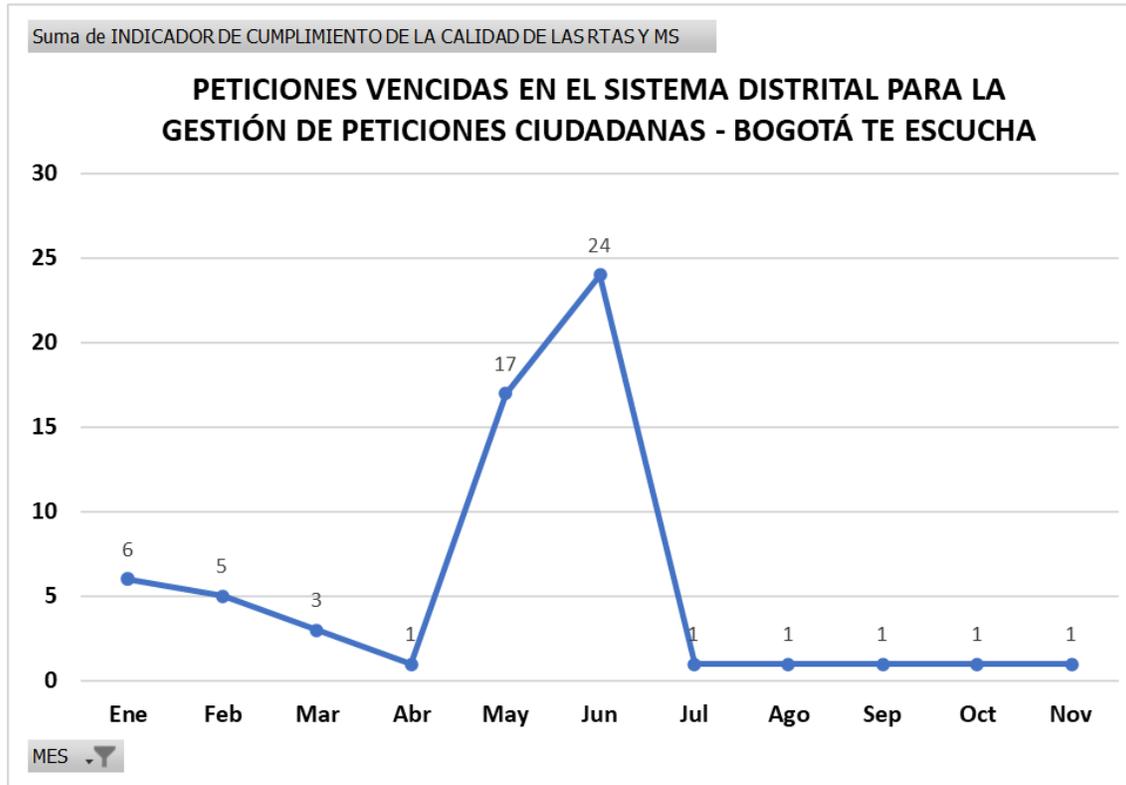
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 1 petición vencida al igual que el mes anterior.

Documento Electrónico: a64730be-8aab-46ff-bbbb-833486dbb108

Rad No: 3-2023-34719
Fecha: 27/12/2023
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
4573932023	Oficina Asesora de Planeacion	Derecho de Petición de Interés Particular	4

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, no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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** peticiones pendientes por cargue del acto

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 del Código General Disciplinario**, 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: a64730be-8aab-46ff-bbbb-833486dbb108

Rad No: 3-2023-34719
Fecha: 27/12/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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 petición es: **4645502023**. 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
4645502023	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Queja

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:

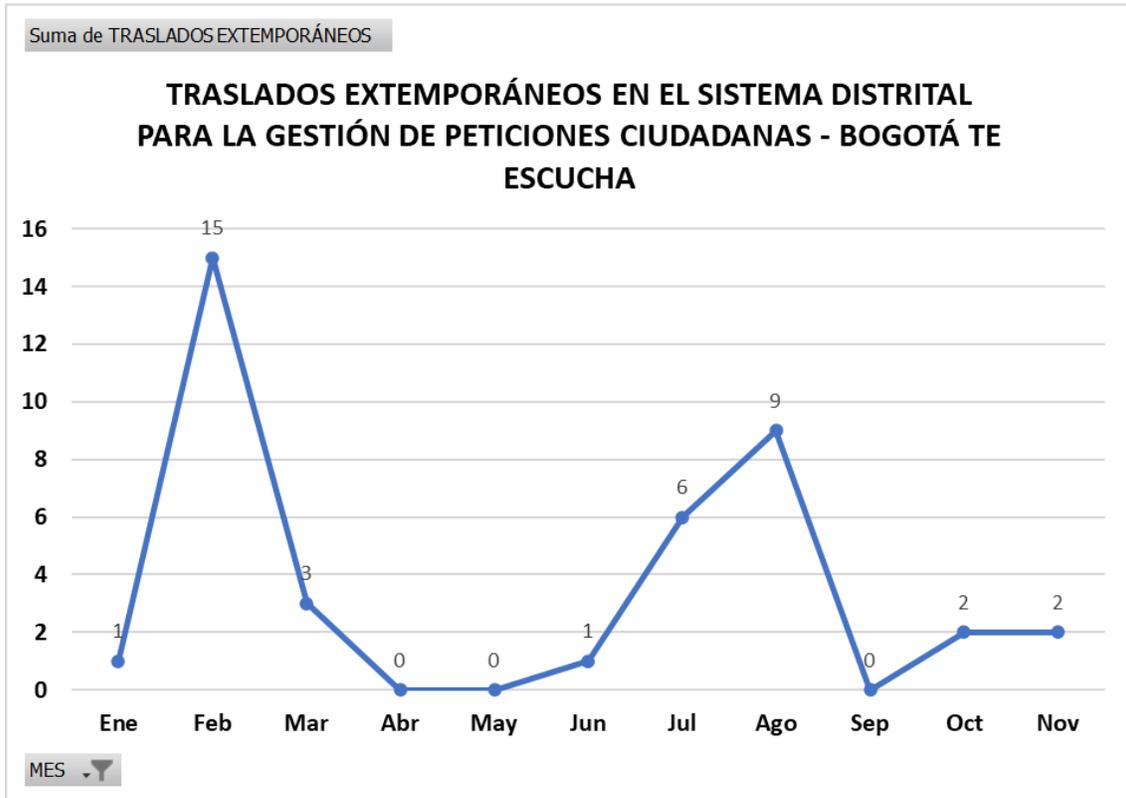
Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes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

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
4929852023	Oficina Jurídica	30
4667502023	Dirección Administrativa y Financiera	3

Documento Electrónico: a64730be-8aab-46ff-bbbb-833486dbb108

Rad No: 3-2023-34719
Fecha: 27/12/2023
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 noviembre 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 trasladadas por fuera de los términos establecidos por la ley 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 Asesora de Planeación

Documento Electrónico: a64730be-8aab-46ff-bbbb-833486dbb108

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



Rad No: 3-2023-34719
Fecha: 27/12/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

La dependencia presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Oficina Jurídica

La dependencia presenta una (1) petición trasladada 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.

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 en el sistema.

* 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.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, le solicitamos a la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina Jurídica y a la Dirección Administrativa y Financiera, 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 de los términos establecidos en la normatividad vigente para la gestión de peticiones ciudadanas. Agradecemos que el plan de mejora solicitado sea remitido en el formato dispuesto para tal fin (adjunto), dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del presente memorando.

En atención a los memorandos recibidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a continuación se relaciona la siguiente información:

Jefatura del Gabinete Distrital

Respecto al memorando 3-2023-32598 del 7 de diciembre de 2023 en el cual la dependencia remite el plan de mejora solicitado, informamos que una vez revisadas las acciones planteadas en dicho plan, no se consideran acciones específicas que permitan ejecutar controles y garantizar el cumplimiento de los requisitos, las acciones planteadas hacen referencia al cumplimiento tácito de los lineamientos establecidos por la ley, los cuales son de obligatorio cumplimiento según lo establecido por la normatividad vigente, en este sentido sugerimos

Documento Electrónico: a64730be-8aab-46ff-bbbb-833486dbb108

Rad No: 3-2023-34719
Fecha: 27/12/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

revisar las acciones planteadas y estructurarlas en términos de controles periódicos, los cuales deben ser medibles en el tiempo y al el final de su ejecución se debe poder valorar su efectividad, el resultado esperado debe ser el cumplimiento de los parámetros establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas. Agradecemos que este ajuste solicitado sea remitido en el formato dispuesto para tal fin (en el cual se realizó el plan de mejora objeto de las observaciones planteadas), dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del presente memorando.

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Respecto al memorando 3-2023-32177 del 4 de diciembre de 2023 donde la dependencia remite las evidencias de la acción planteada en el plan de mejora recibido mediante memorando 3-2023-26549 del 2 de octubre de 2023 y cuyas acción tienen fecha de inicio el 15/10/23, se informa lo siguiente:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Se realizará una socialización con el personal de la DSDSC que cuenta con usuario en el SDQS - Bogotá Te Escucha, de tal manera que se recuerden los términos establecidos normativamente para la gestión de peticiones.	30/11/2023	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para los meses de octubre y noviembre, esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, 15 de octubre de 2023, evidenciamos que la acción planteada ha sido efectiva.

Sobre el particular y teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la dependencia, sugerimos continuar ejecutando las actividades planteadas con el fin de mantener los niveles de cumplimiento alcanzados. De esta manera se da cierre satisfactorio a la acción.

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

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO

C.c.e.:

ANDERSON DAVID SANABRIA SIERRA-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
DORIS BIBIANA CARDOZO PEÑA-OFICINA ASESORA DE PLANEACION
ARTURO MARTINEZ SUAREZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO
MARCELA MANRIQUE CASTRO-DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
GERMÁN DARÍO CASTAÑEDA AGUDELO-OFICINA JURIDICA

Anexo: N/A

Documento Electrónico: a64730be-8aab-46ff-bbbb-833486dbb108

Rad No: **3-2023-34719**
Fecha: 27/12/2023
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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: a64730be-8aab-46ff-bbbb-833486dbb108

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

