

Rad No: 3-2024-1700
Fecha: 24/01/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia Para	LILIANA CABALLERO DURÁN 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 DICIEMBRE 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 diciembre 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:

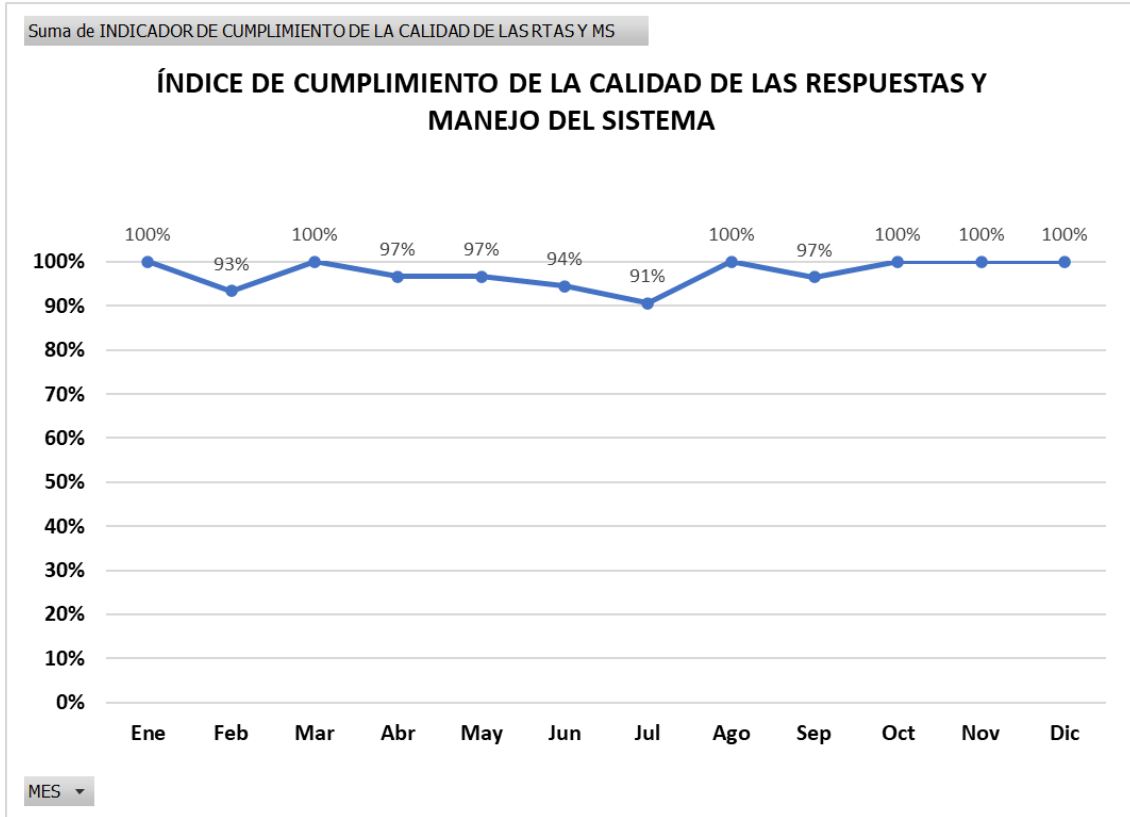
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
31	0 (0%)	100%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Documento Electrónico: 39b582fe-5666-4b34-8211-8c289439e66a

Rad No: 3-2024-1700
Fecha: 24/01/2024
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 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
0	-	-

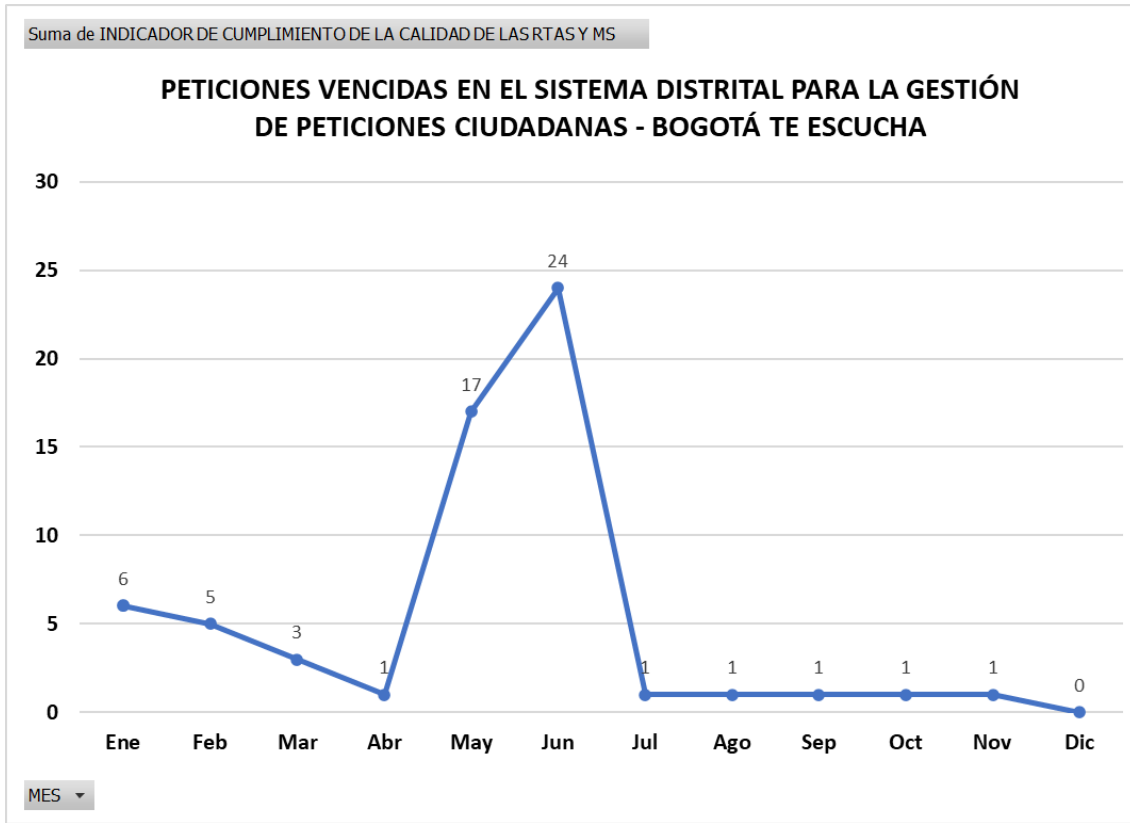
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 no presentó peticiones vencidas.

Documento Electrónico: 39b582fe-5666-4b34-8211-8c289439e66a

Rad No: 3-2024-1700
Fecha: 24/01/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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 no presentó 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. 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.

3. Seguimiento a las peticiones trasladadas extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

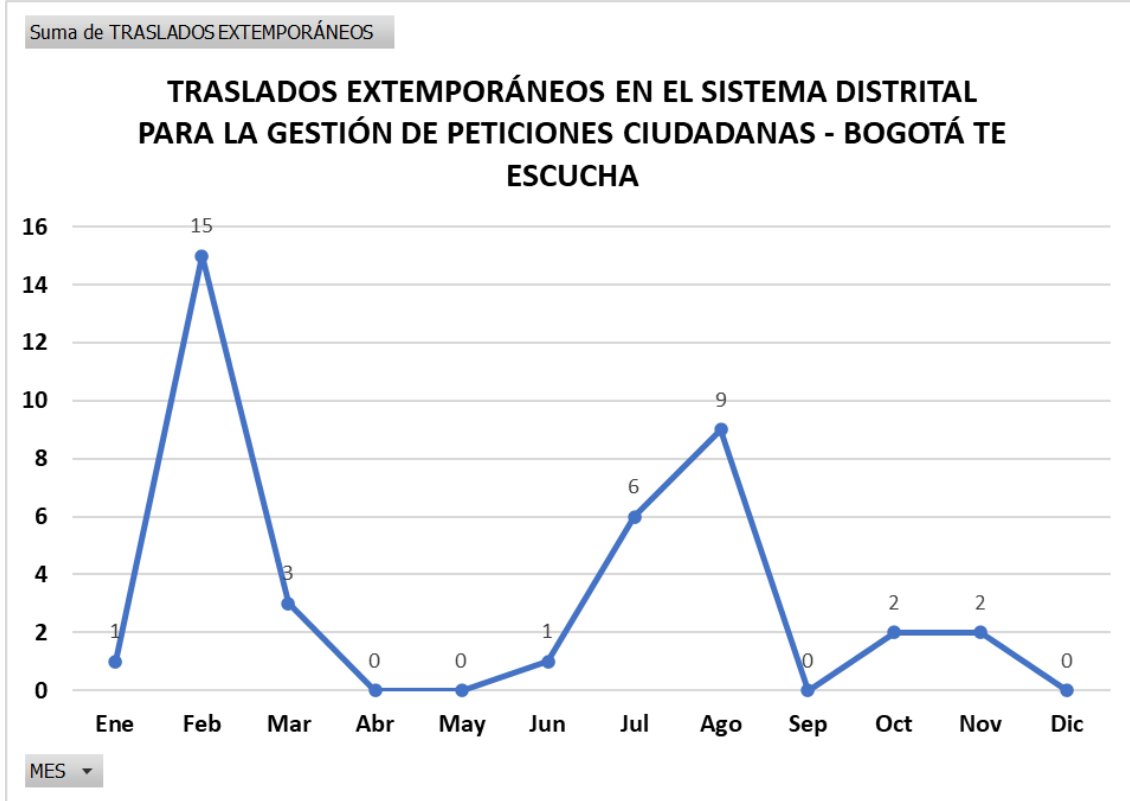
Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si desea actuar verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario...", las

Documento Electrónico: 39b582fe-5666-4b34-8211-8c289439e66a

Rad No: 3-2024-1700
Fecha: 24/01/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

dependencias de la Secretaría General para el mes de diciembre no presentaron traslados extemporáneos:



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 diciembre 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 no presentó peticiones vencidas, ni presentó peticiones trasladadas por fuera de los términos establecidos por la ley, tampoco peticiones cerrada por desistimiento tácito pendiente por cargue del acto administrativo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

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

Documento Electrónico: 39b582fe-5666-4b34-8211-8c289439e66a

Rad No: 3-2024-1700
Fecha: 24/01/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Jefatura del Gabinete Distrital

Respecto al memorando 3-2024-330 del 5 de enero de 2024 en el cual la dependencia remite el ajuste solicitado al plan de mejora enviado mediante memorando 3-2023-32598 del 7 de diciembre de 2023, cuyas acciones planteadas tienen como fecha de inicio el 1 de diciembre de 2023:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Revisión diaria de la bandeja de peticiones en el aplicativo de Bogotá Te Escucha generando la respuesta oportuna antes de su vencimiento de términos de todas las solicitudes allegadas sin distinción, cumpliendo con los índices de calidad, oportunidad de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019. #PQRS Resueltas/ #PQRS Recibidas x 100	29/02/2024	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas.
2. Dar trámite sin excepción del canal de atención que sea recibido en la dependencia realizando el respectivo traslado de las solicitudes cuando no sea de mi competencia con base al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, de manera oportuna a las entidades competentes, dentro de los 5 días de recepción de la petición para no generar la extemporaneidad y garantizar que las demás entidades puedan dar respuesta cumpliendo con los tiempos estipulados de traslado de las peticiones. #PQRS Trasladas / #PQRS Recibidas x 100		

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.:

MARIA LUCIA VILLALBA GOMEZ-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFCINA DE CONTROL 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: 39b582fe-5666-4b34-8211-8c289439e66a