

Rad No: 3-2024-16443
Fecha: 26/06/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia Para	MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO 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 MAYO DE 2024.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Doctor:

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 mayo de 2024, 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, así:

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:

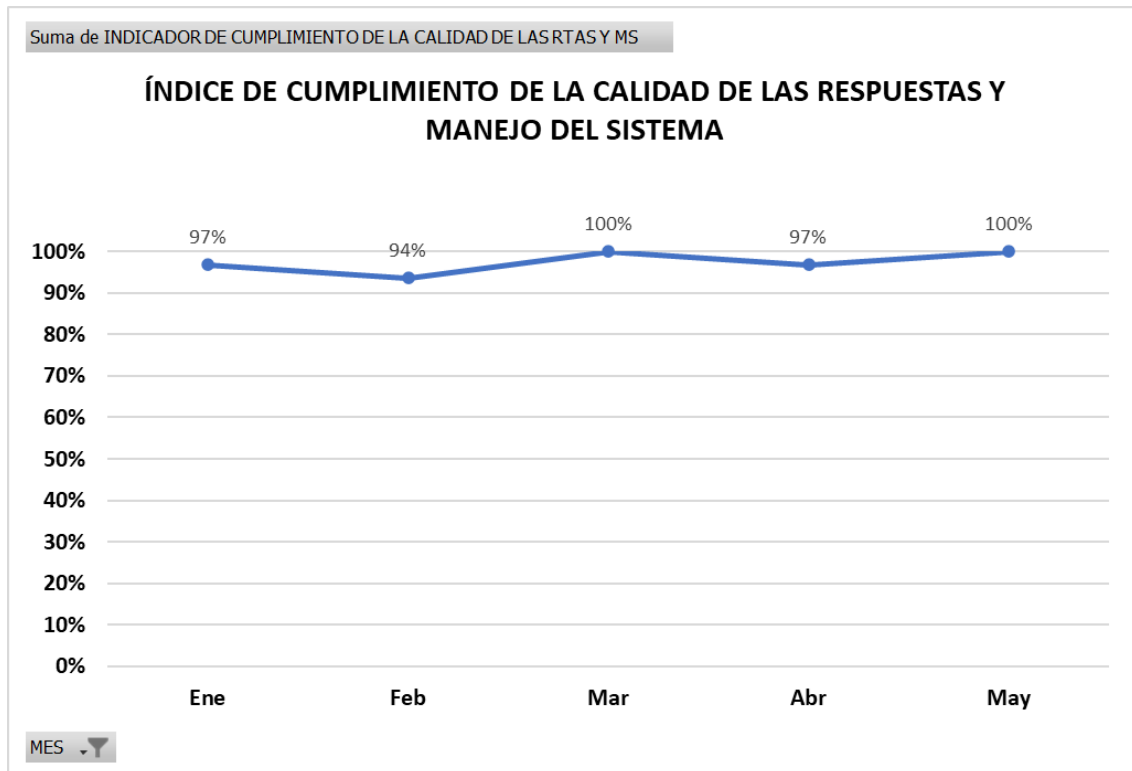
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
31	0 (0%)	100%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad - DDCCS

Documento Electrónico: 00cf8606-ac3c-47bb-b4fa-b83533aeb3e2

Rad No: 3-2024-16443
Fecha: 26/06/2024
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 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
0	-	-

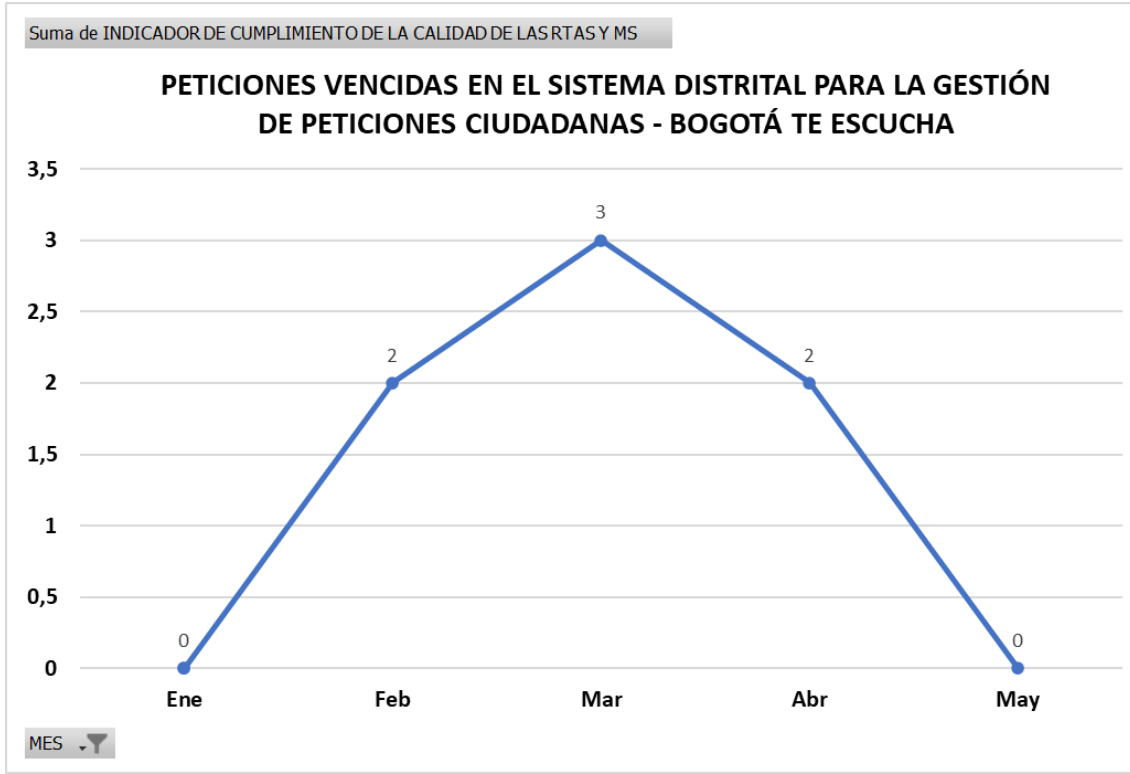
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 una disminución de 2 petición vencida con respecto al mes anterior logrando alcanzar la meta de cero peticiones vencidas.

Documento Electrónico: 00cf8606-ac3c-47bb-b4fa-b83533aeb3e2

Rad No: 3-2024-16443
Fecha: 26/06/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



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

De otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, 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:

No Petición	Dependencia
2224822024	Dirección de Contratación
2252502024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Soporte Funcional

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:

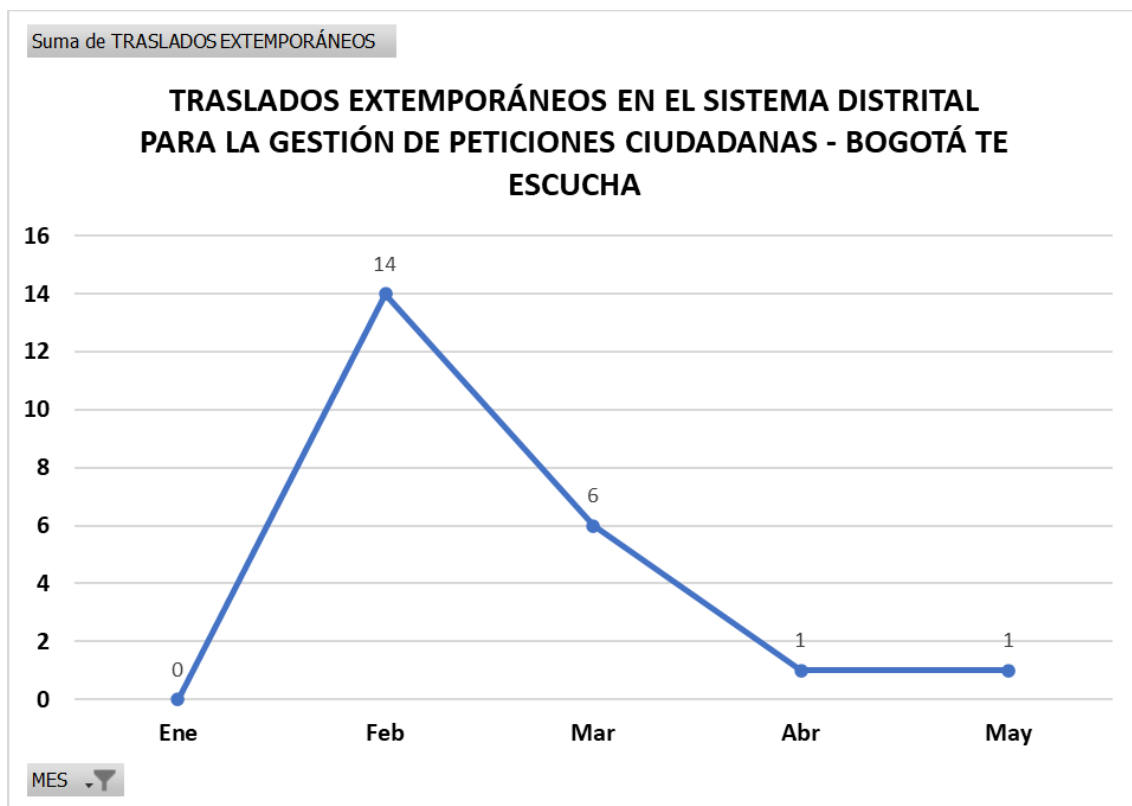
Documento Electrónico: 00cf8606-ac3c-47bb-b4fa-b83533aeb3e2

Rad No: 3-2024-16443
Fecha: 26/06/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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 la dependencia de la Secretaría General en el mes de mayo:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
2418932024	Subdirección de Servicios Administrativos	1



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 mayo de 2024, 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%**,

Documento Electrónico: 00cf8606-ac3c-47bb-b4fa-b83533aeb3e2

Rad No: 3-2024-16443
Fecha: 26/06/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

por otro lado la entidad no presentó peticiones vencidas y presentó 1 traslado extemporáneo en Bogotá te escucha.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se relaciona la información de las dependencias que han presentado alguna novedad:

Subdirección de Servicios Administrativos

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

Dirección de Contratación

La dependencia presenta una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema.

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Soporte Funcional

La dependencia presenta una (1) petición cerrada por desistimiento tácito pendiente de cargue de acto administrativo motivado en el sistema.

Teniendo en cuenta las observaciones antes relacionadas, solicitamos a la Subdirección de Servicios Administrativos, la cual a la fecha no cuenta con un plan de mejora vigente, estructurar uno, que garantice el cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la gestión de peticiones ciudadanas.

Con respecto a los memorandos recibidos por algunas dependencias de la Secretaría General, desde la dirección Distrital de Calidad del Servicio se hacen las siguientes apreciaciones:

- **Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación:** Con respecto al memorando 3-2024-16066 enviado por la dependencia, donde se remite el plan de mejora estructurado, se presenta la siguiente información:

El plan de mejora se recibió el 20 de junio de 2024 bajo radicado interno 3-2024-16066, en este se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio desde el 01/06/24.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Realizar una revisión diaria del aplicativo Bogotá te escucha verificando las respuestas a enviar con el fin de validar oportunidad de estas y evitar incumplimiento en los tiempos establecidos por Ley.	31/08/2024	La acción planteada será 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. Al cierre de la acción, según la fecha de finalización planteada por la dependencia, se deben enviar a esta dirección las respectivas evidencias.

Documento Electrónico: 00cf8606-ac3c-47bb-b4fa-b83533aeb3e2

Rad No: 3-2024-16443
Fecha: 26/06/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

• **Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía:**

Con respecto al memorando 3-2024-15507 enviado por la dependencia, donde se remite el plan de mejora estructurado, se presenta la siguiente información:

El plan de mejora se recibió el 14 de junio de 2024 bajo radicado interno 3-2024-15507, en este se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tuvieron fecha de inicio desde el 10/04/24.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Asignar un responsable a la revisión de las respuestas proyectadas por parte del equipo de soporte funcional, en cuanto a los criterios de calidad y manejo del sistema Bogotá Te Escucha	31/05/2024	Aunque la acción ya se encuentra cumplida en tiempos y la dependencia hizo envío de las evidencias de ejecución, además de los resultados logrados por la dependencia para el mes objeto de análisis, esta acción planteada continuara siendo objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, esto con el fin de verificar la efectividad en los siguientes periodos (al menos hasta al siguiente trimestre según la fecha del inicio).

Reiteramos nuestra disposición de acompañamiento a cada dependencia de la Secretaría General que permita mejorar la gestión de las respuestas a las peticiones ciudadanas tramitadas por la entidad.

Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN

C.c.e.:

OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO
ALCIRA JULIETH CASTELLANOS HERNANDEZ-DIRECCION DE CONTRATACION
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
MARIA YENIFER PRADA PEÑA-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRICTAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACION

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Revisó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 00cf8606-ac3c-47bb-b4fa-b83533aeb3e2

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

