

Rad No: 3-2024-23804  
Fecha: 29/08/2024  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
<b>Código</b>	4221000
<b>Dependencia Para</b>	MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO DESPACHO SECRETARIA GENERAL
<b>De Asunto</b>	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2024

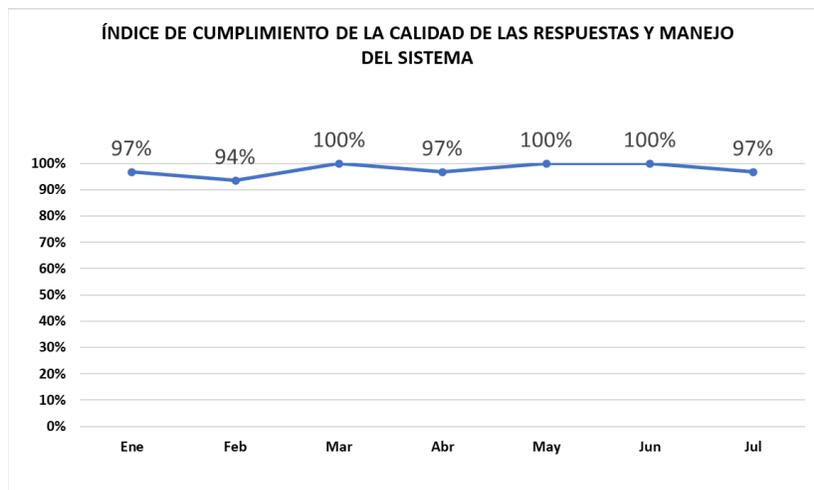
No. Referenciados	Trámite
N/A	

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 julio del 2024:

### 1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo de seguimiento, se evaluó una muestra de **31** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **1 (3%)** presento observaciones, dando como resultado que el índice de calidad para julio es de **97%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **98%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Documento Electrónico: 764a7608-e3b0-4547-90ea-1f14c74e3454

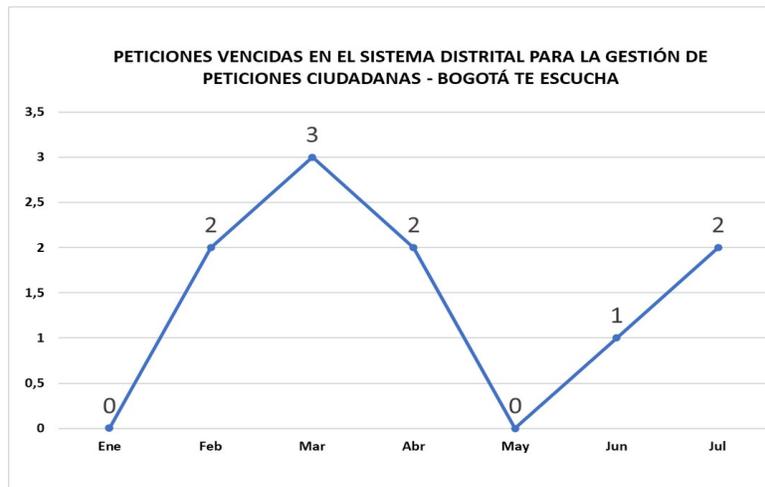
Rad No: **3-2024-23804**  
 Fecha: 29/08/2024  
 Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

NO. PETICIÓN	DEPENDENCIA O AREA QUE EMITIÓ LA RESPUESTA	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO SISTEMA
2983362024	Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	SI	Aunque la respuesta se emitió dentro de términos se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente

## 2. Seguimiento a peticiones vencidas en el 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 2 peticiones vencidas.



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

A continuación, se presenta el detalle de los datos descritos anteriormente:

No Petición	Dependencia	Tipo De Petición	Días de Vencimiento en el sistema
2983362024	Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
*3134292024	Jefatura del Gabinete Distrital	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8

La petición 3134292024, ingreso a la Secretaría General el 24 de junio, ese mismo día fue asignada a la Jefatura de Gabinete, dependencia en donde estuvo por 9 días hábiles al cabo de los cuales la asignaron a la Oficina Jurídica el 08 de julio, allí le cambiaron la tipología a denuncia por acto de corrupción y la asignaron a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde la reciben el 09 de julio, pero previa a esto por SIGA esta dependencia ya había recibido la petición desde el 21 de junio y le había dado respuesta por el mismo medio el 05 de julio con el oficio 2-2024-19995, sin embargo la Oficina de Control

Documento Electrónico: 764a7608-e3b0-4547-90ea-1f14c74e3454

Rad No: 3-2024-23804  
Fecha: 29/08/2024  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Disciplinario Interno no le da cierre definitivo a la petición con el oficio mencionado sino que la devuelve para que por el Sistema se remita a la entidad competente según observación adjunta, trámite innecesario, dando como resultado que la Jefatura de Gabinete que la recibe nuevamente la cierre extemporáneamente con el oficio de respuesta mencionado.

Teniendo en cuenta lo anterior, de manera atenta invitamos a la Oficina de Control Disciplinario Interno a una mesa de trabajo para aclarar las dudas que presentan frente a la gestión de los requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

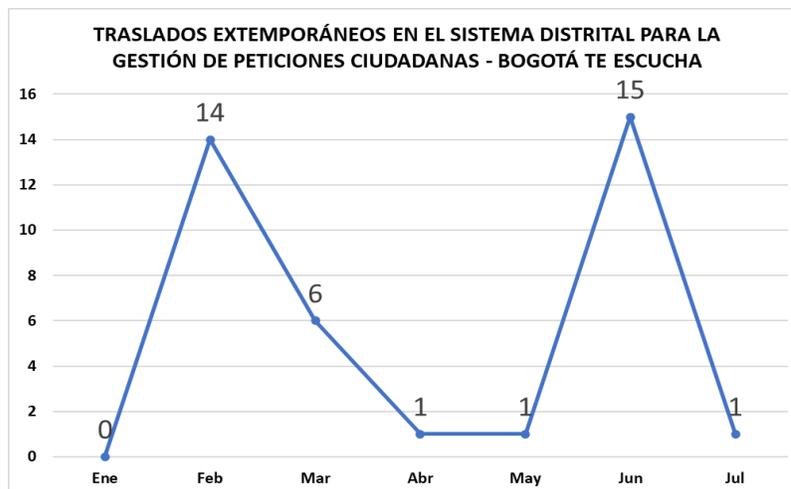
De otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presentó 1 petición cerrada por desistimiento tácito pendiente por cargue del acto administrativo motivado en el Sistema, 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:

No Petición	Dependencia
3089112024	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

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

A continuación, se relaciona la petición trasladada fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de seguimiento:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
3399262024	Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional	1



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

Documento Electrónico: 764a7608-e3b0-4547-90ea-1f14c74e3454

Rad No: 3-2024-23804  
Fecha: 29/08/2024  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

#### 4. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

A continuación, se relaciona la información de las dependencias que han presentado alguna novedad:

##### **Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación**

En la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos el memorando 3-2024-21834 donde se relaciona el soporte de cumplimiento de las acciones implementadas por parte de la dependencia. Dado que, presentan observaciones nuevamente, los invitamos a continuar y reforzar las acciones correctivas y preventivas que les permita alcanzar los objetivos planteados.

##### **Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Recibimos el memorando 3-2024-19833 donde se relaciona el plan de mejoramiento, adicionalmente el memorando 3-2024-21759 donde se relacionan las evidencias de avance con corte a 31 de julio. Esperamos que dichas acciones permitan continuar con los resultados que presentaron en el periodo de seguimiento.

##### **Oficina Consejería Distrital De Comunicaciones**

Recibimos el memorando 3-2024-22736, enviado por la Oficina donde se relaciona el plan de mejoramiento, esperamos que dichas acciones permitan continuar con los resultados que presentaron en el periodo de seguimiento.

##### **Oficina de Control Disciplinario Interno y Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional**

De manera atenta les solicitamos formular un plan de mejoramiento, que garantice el cumplimiento de los términos establecidos por la ley y la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Este plan deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción.

Para lo cual remitimos el FORMATO ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO, código 4221000-FT-1302, el cual debe ser diligenciado y allegarlo a esta Dirección, en formato Excel, a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**

Documento Electrónico: 764a7608-e3b0-4547-90ea-1f14c74e3454

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



Rad No: **3-2024-23804**  
Fecha: 29/08/2024  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

C.c.e.:

CARLOS JOSÉ LASPRILLA VILLALOBOS-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL  
CESAR AUGUSTO CASTRO RODRÍGUEZ-OFCINA CONSEJERIA DISTRITAL DE COMUNICACIONES  
JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO-OFCINA DE CONTROL INTERNO  
JAVIER ANDRES ORTIZ CORNEJO-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA  
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFCINA CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN  
ANGELA PATRICIA ROJAS CAMARGO-OFCINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO  
ALEJANDRA RODAS GAITER-SUBSECRETARIA DISTRITAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO  
Revisó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |  
Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 764a7608-e3b0-4547-90ea-1f14c74e3454

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

