

Rad No: 3-2024-27191
Fecha: 30/09/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia	
Para	MIGUEL ANDRES SILVA MOYANO DESPACHO SECRETARIA GENERAL
De	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Asunto	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 AGOSTO 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 agosto del 2024:

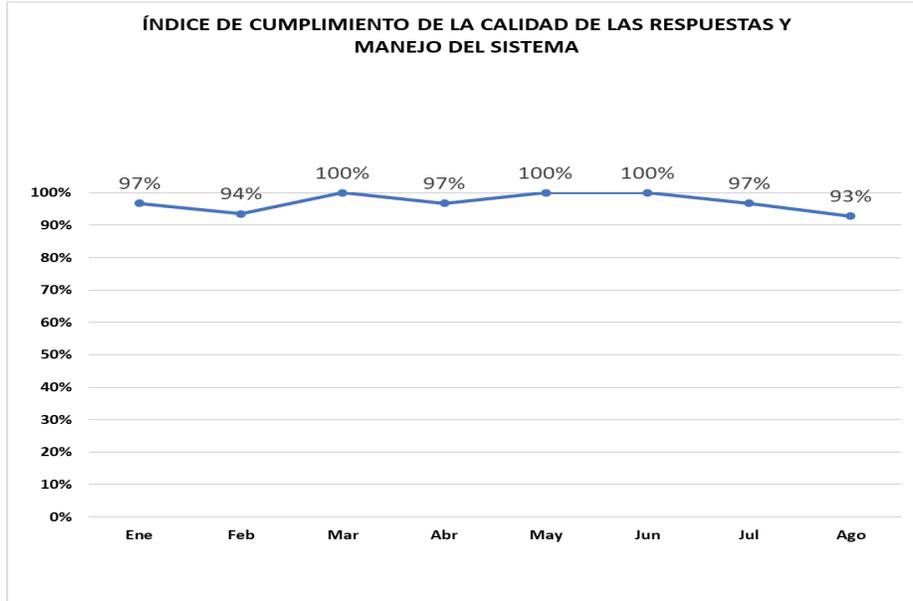
1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo de seguimiento, se evaluó una muestra de **28** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **2 (7%)** presentaron observaciones, en este orden, el índice de calidad para el mes es de **93%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **97%**.

Documento Electrónico: 11fd16fc-9571-4017-9607-b37b355c9fba

Rad No: 3-2024-27191
Fecha: 30/09/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

NO. PETI- CIÓN	DEPENDENCIA O ÁREA QUE EMITIÓ LA RESPUESTA	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO SISTEMA
3627662024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
3615922024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	SI	SI	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado a otra entidad, fuera de los	SI

Documento Electrónico: 11fd16fc-9571-4017-9607-b37b355c9fba

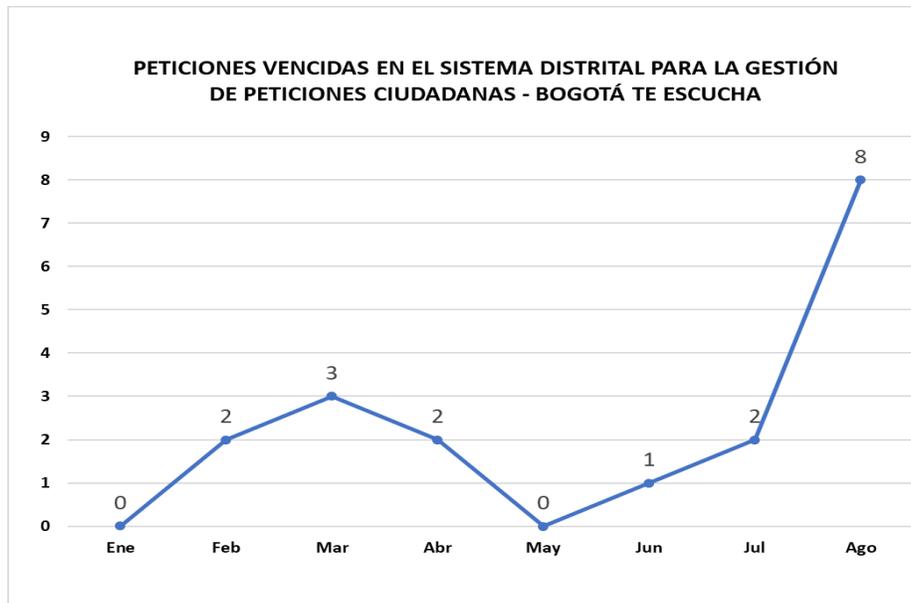
Rad No: 3-2024-27191
Fecha: 30/09/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

					términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.	
--	--	--	--	--	--	--

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 8 peticiones vencidas.



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

No Petición	Dependencia	Tipo De Petición	Días de Vencimiento en el sistema
3453072024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
3457592024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
3460032024	5310 Subdirección de Servicios Administrativos	QUEJA	1
3461272024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
3470022024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
3474032024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1

Documento Electrónico: 11fd16fc-9571-4017-9607-b37b355c9fba

Rad No: 3-2024-27191
Fecha: 30/09/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

3532062024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1
3555132024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1

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 cerradas 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, dichas peticiones son:

No Petición	Dependencia
3469812024	1100 Jefatura del Gabinete Distrital
3479932024	4201 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Indicamos que si bien la ley no impone una obligación explícita de gestionar un desistimiento tácito, si establece que, una vez identificado, se debe cerrar formalmente y debe ser notificado al peticionario del acto administrativo motivado, por tanto, se sugiere gestionar y dar cierre a estos requerimientos.

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

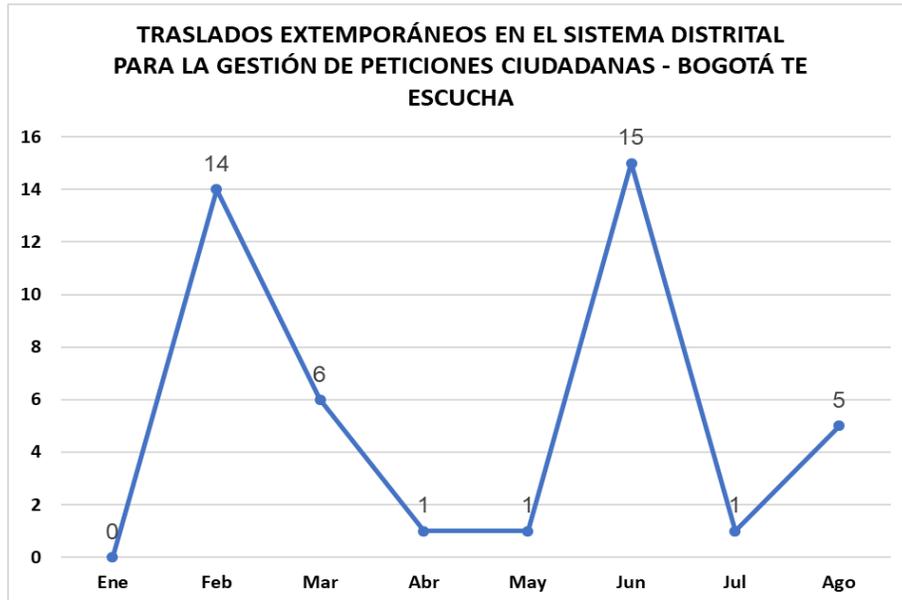
A continuación, se relaciona las peticiones trasladadas fuera de términos por parte de las dependencias de la Secretaría General en el mes de seguimiento:

No Petición	Dependencia	Días de Gestión Extemporánea
3603822024	5200 Dirección de Talento Humano	1
3593102024	5200 Dirección de Talento Humano	2
3615922024	1120 Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	1
3879132024	4200 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	1
3738932024	1100 Jefatura del Gabinete Distrital	3

Documento Electrónico: 11fd16fc-9571-4017-9607-b37b355c9fba

Rad No: **3-2024-27191**
Fecha: 30/09/2024
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:

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

Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos el memorando **3-2024-25336** donde se relaciona el soporte de cumplimiento de las acciones implementadas por parte de la dependencia. Dado que, se siguen presentando observaciones y peticiones con gestión extemporánea, los invitamos a continuar y reforzar las acciones correctivas y preventivas que les permita alcanzar los objetivos planteados.

Subdirección de Servicios Administrativos

Desde la Dirección Distrital de calidad del Servicio acusamos recibido del memorando **3-2024-24079** donde se relaciona el plan de mejoramiento, esperamos que las acciones enmarcadas en este, les permita alcanzar los objetivos planteados a fin de garantizar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Dirección de Talento Humano, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Jefatura del Gabinete Distrital

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:

Documento Electrónico: 11fd16fc-9571-4017-9607-b37b355c9fba

Rad No: **3-2024-27191**
Fecha: 30/09/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

C.c.e.:

CARLOS JOSÉ LASPRILLA VILLALOBOS-JEFATURA DE GABINETE DISTRITAL
ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
ANDREA DEL PILAR CAMARGO VARGAS-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 11fd16fc-9571-4017-9607-b37b355c9fba