

Rad No: 3-2024-33559
Fecha: 27/11/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia	
Para	MIGUEL ANDRES SILVA MOYANO DESPACHO SECRETARÍA GENERAL
De	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Asunto	INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TREVES DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE 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 octubre del 2024:

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

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De acuerdo con los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos (peticiones vencidas y traslados extemporáneos) en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos a las dependencias Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación y Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central de Peticiones del Distrito Capital, revisar y ajustar el plan existente; a la dependencia Subdirección de Imprenta Distrital, la cual a la fecha no cuenta con un plan de mejora estructurado, formular uno. El ajuste de los planes existentes y la estructuración de nuevos planes debe garantizar que se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y/o reducir a cero el número de peticiones vencidas u de traslados extemporáneos, según aplique el caso, el plan de mejoramiento resultado del ajuste de uno existente o estructuración de uno nuevo 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.

Documento Electrónico: 51702699-e749-4484-91c9-87fa77e04c3e

Rad No: 3-2024-33559
Fecha: 27/11/2024
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la dependencia, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud en el formato que se anexa.

En atención al memorando 3-2024-30102 del 28 de octubre de 2024 enviado por la Dirección de Talento Humano, informamos que recibimos el comunicado donde se aclara que la dependencia ya cuenta con una acción estructurada y registrada en DARUMA y la cual es objeto de seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, en este orden de ideas agradecemos se nos comparta de manera informativa el detalle de dicha acción con el fin de tener conocimiento de ella y poder verificar su efectividad con los resultados de gestión de peticiones obtenidos de manera mensual.

Con relación al memorando 3-2024-30434 del 30 de octubre de 2024 enviado por la Secretaría Privada, informamos que fue recibido y será objeto de seguimiento mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas emitidas por la entidad y al número de peticiones vencidas que presenten en cada periodo.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la administración Distrital

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

C.c.e.:

JAVIER FERNANDO PINZON DIAZ-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
SERGIO FELIPE GALEANO GOMEZ-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
CLAUDIA ELENA MEJIA ACOSTA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRICTAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: URIEL ALEXIS AGUDELO PULIDO-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

Documento Electrónico: 51702699-e749-4484-91c9-87fa77e04c3e