

Rad No: 3-2024-36931  
Fecha: 20/12/2024  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
<b>Código</b>	4221000
<b>Dependencia</b>	
<b>Para</b>	MIGUEL ANDRES SILVA MOYANO DESPACHO SECRETARÍA GENERAL
<b>De</b>	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
<b>Asunto</b>	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 NOVIEMBRE DE 2024.

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Respetado Secretario:

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 noviembre 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 (REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES) que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad y Dependencias deberán revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de este, así mismo el número de peticiones vencidas y traslados extemporáneos.

**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 (calidad de las respuestas, peticiones vencidas y traslados extemporáneos) en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos a las dependencias Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, Subdirección de Servicios Administrativos, Dirección Distrital de Calidad del Servicio y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, las cuales ya cuentan con un plan de mejora estructurado, revisar y ajustar este plan; a las dependencias Subdirección de Imprenta Distrital, Oficina Jurídica, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control, las cuales a la fecha no cuentan con un plan de mejora estructurado, formular uno. El ajuste de los planes existentes y

Documento Electrónico: efb2706e-c09e-4625-860a-9b17070a38de

Rad No: 3-2024-36931  
Fecha: 20/12/2024  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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.
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.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requieran las dependencias y que permita 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.:

ANDRÉS FELIPE TORRES ESPITIA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO  
ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA  
SEBASTIÁN ESTRADA JARAMILLO-DIRECCION DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
JAVIER ANDRES ORTIZ CORNEJO-SUBDIRECCION DEL SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION,  
VIGILANCIA Y CONTROL  
CLAUDIA ELENA MEJIA ACOSTA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL  
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN  
MONICA LILIANA HERRERA MEDINA-OFICINA JURIDICA

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE-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: efb2706e-c09e-4625-860a-9b17070a38de