

Rad No: 3-2025-2728  
Fecha: 29/01/2025  
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 DICIEMBRE 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 diciembre 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, Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Dirección de Talento Humano, Subdirección de Gestión Documental, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y Oficina de Control Disciplinario Interno, las cuales a la fecha no cuentan con un plan de mejora estructurado y vigente, formular uno garantizando que se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, reducir a cero el número

Documento Electrónico: 1d44262d-bb52-4d31-adc2-4eda18e24338

Rad No: 3-2025-2728  
Fecha: 29/01/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

de peticiones vencidas y/o reducir a cero el número de traslados extemporáneos, según aplique el caso, estos planes de mejoramiento deberán 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.

En relación con los memorandos con radicado 3-2025-69 del 3 de enero de 2025 enviado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y radicado 3-2025-163 del 7 de enero de 2025 enviado por la Subdirección de Imprenta Distrital, informamos que recibimos el comunicado donde nos envían el plan de mejora propuesto, al cual haremos seguimiento mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, al número de peticiones vencidas y al número de traslados extemporáneos que se presenten mensualmente.

Por otro lado, haciendo referencia al memorando 3-2024-37809 del 31 de diciembre de 2024 enviado por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, se hacen las siguientes observaciones: La petición 4767972024 ingreso a la central de peticiones de la Secretaría General el 5 de noviembre de 2024, esta dependencia asigno la petición por medio de Bogotá te escucha a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional el 12 de noviembre de 2024 (al día cuarto hábil posterior a la fecha de ingreso a la entidad) fecha dentro de los términos para dar traslado según los tiempos establecidos en la normatividad vigente, posteriormente la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional soluciono por traslado la petición el 14 de noviembre de 2024 (al día sexto hábil posterior a la fecha de ingreso a la entidad), teniendo en cuenta las fechas y tiempos anteriormente mencionados y bajo la premisa que el reporte de traslados extemporáneos sale de los datos generados por Bogotá te escucha según la gestión realizada para la petición, se aclara que es el reporte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha quien determina la extemporaneidad del traslados para la dependencia, es importante aclarar que este reporte no es resultado de un análisis realizado por el equipo de seguimiento y medición del servicio a la ciudadanía de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, como se mencionó anteriormente, corresponde a los datos que reposan en el sistema. En relación con la petición 5174132024 es importante aclarar que cuando la competencia no es responsabilidad de la entidad y además dicha competencia es responsabilidad de una entidad nacional, privada o mixta, entre otras, el deber ser es dar

Documento Electrónico: 1d44262d-bb52-4d31-adc2-4eda18e24338

Rad No: 3-2025-2728  
Fecha: 29/01/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

gestión utilizando el evento de solucionado por traslado y allí se debe especificar que el traslado es para una entidad nacional y se debe se hacer cargue del documento del traslado realizado por el sistema de gestión de correspondencia SIGA, adicionalmente se debe informar al peticionario sobre la gestión que se está realizado en relación con su requerimiento. De esta manera esperamos haber aclarado las dudas presentadas en el memorando en mención.

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.:

ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA  
SEBASTIÁN ESTRADA JARAMILLO-DIRECCION DISTRICTAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
SERGIO FELIPE GALEANO GOMEZ-DIRECCION DE TALENTO HUMANO  
SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
CLAUDIA ELENA MEJIA ACOSTA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL  
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRICTAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN  
OSCAR JULIÁN CASTAÑO BARRETO-OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO  
ALEJANDRA RODAS GAITER-SUBSECRETARIA DISTRICTAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

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

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

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

Documento Electrónico: 1d44262d-bb52-4d31-adc2-4eda18e24338