

Rad No: 3-2025-6023
Fecha: 26/02/2025
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 TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2025.

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 enero de 2025:

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.

Con relación al traslado extemporáneo de la petición **206072025** reportada por el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha para la Central de peticiones – Distrito Capital de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, una vez realizado el análisis de este caso, es importante aclarar que la petición ingresó a la Secretaría General por el sistema de gestión de correspondencia SIGA el 7 de enero de 2025 con radicado 1-2025-411, el 15 de enero de 2025 (6 días hábiles después de haber ingresado a la entidad) es asignado por la Subdirección de Gestión Documental a la Central de Peticiones, como se puede evidenciar para la fecha de asignación ya se habían vencido los términos (5 días hábiles) para dar traslado. Se solicita a la Subdirección de Gestión Documental garantizar un tiempo prudente para la asignación de correspondencia (peticiones ciudadanas), esto con el fin de brindarle a la central de peticiones el tiempo adecuado para realizar la respectiva gestión de traslado.

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

Documento Electrónico: a23571be-eed8-41b6-a9e8-c3bfdff4b02e

Rad No: **3-2025-6023**
Fecha: 26/02/2025
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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 Subdirección de Gestión Documental, Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Subdirección de Servicios Administrativos, 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 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.

Por otro lado, se solicita a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía revisar y de ser necesario ajustar el plan de mejora vigente, esto con el fin de garantizar que los traslados de peticiones por competencia se hagan dentro de los términos establecidos por la ley.

En relación con los memorandos con radicado 3-2025-3845 del 6 de febrero de 2025 enviado por la Subdirección de Servicios Administrativos y radicado 3-2025-4388 del 12 de febrero de 2025 enviado por la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, 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, teniendo en cuenta las fallas técnicas para el ingreso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, presentadas entre el sábado 25 de enero de 2025 y el martes 28 de enero de 2025, adjunto a este informe se hace envío del concepto técnico emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General. Es importante resaltar que las consideraciones contenidas en el documento en mención fueron tenidas en cuenta por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al momento de realizar la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.

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.

Documento Electrónico: a23571be-eed8-41b6-a9e8-c3bfdff4b02e

Rad No: **3-2025-6023**
Fecha: 26/02/2025
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Cordialmente,

DIRECTORA DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

C.c.e.:

ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
DIEGO EDUARDO CANESTO ARENAS-SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN
OSCAR JULIÁN CASTAÑO BARRETO-OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
ALEJANDRA RODAS GAITER-SUBSECRETARIA DISTRITAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
GIOVANNA ELIZABETH PARRA CAHUEÑO-SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 3

Proyectó: MARIA CAMILA VELÁSQUEZ PIRA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO | MARIA CAMILA
VELÁSQUEZ PIRA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO | MARIA CAMILA VELÁSQUEZ PIRA-
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

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

Documento Electrónico: a23571be-eed8-41b6-a9e8-c3bfdf4b02e