

Rad No: 3-2025-10384
Fecha: 23/04/2025
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 MARZO 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, remitimos el informe de calidad correspondiente al mes de marzo 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 como 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 la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, la cual a la fecha no cuenta 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:

Documento Electrónico: 5b054f3f-96e0-4ba5-be32-9830d6ac975a

Rad No: 3-2025-10384
Fecha: 23/04/2025
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.

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 el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y el cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la gestión de peticiones ciudadanas, tanto para la gestión como para los traslados por no competencia.

En el mismo sentido se procederá frente al memorando con radicado 3-2025-10057 del 15 de abril de 2025 enviado por la Oficina de Control Disciplinario Interno, sobre el plan de mejora propuesto.

En atención al memorando 3-2025-8881 del 1 de abril de 2025, enviado por la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, informamos que recibimos las evidencias de cumplimiento de las acciones planteadas, sobre el particular, agradecemos el compromiso y esfuerzo de la dependencia por lograr los niveles de cumplimiento esperados, sugerimos continuar ejecutando dichas acciones con el fin de mantener en el tiempo los resultados socializados en el presente informe. Por otra parte, con relación al memorando 3-2025-8423 del 27 de marzo de 2025, enviado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, agradecemos la socialización de las acciones ejecutadas en pro del logro de los niveles de calidad de las respuestas esperados, como se mencionó con anterioridad, sugerimos realizar la revisión y ajuste del plan de mejora vigente.

Atendiendo los resultados del Seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, a la gestión de PQRS II semestre 2024 - Informe Final (memorando 3-2025-9195), específicamente a la Recomendación *"Con el objetivo de eliminar las extemporaneidades de gestión y traslado de PQRS, cuyo promedio se está manteniendo en los últimos tres (3) semestres y las gestiones adelantadas en los seguimientos empleados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio no se pierdan, es necesario que la Oficina Asesora de Planeación establezca el requisito formal que cada vez que se genere una extemporaneidad en la gestión o en el traslado de una petición, el proceso responsable que incurre en incumplimiento genere un plan de mejoramiento dentro del aplicativo de DARUMA, lo cual fortalecerá y deberá responder positivamente a las medidas de seguimiento para alcanzar la eficacia y efectividad de las acciones de autogestión formuladas por parte de la segunda línea de defensa"*, a partir de la

Documento Electrónico: 5b054f3f-96e0-4ba5-be32-9830d6ac975a

Rad No: 3-2025-10384
Fecha: 23/04/2025
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

fecha se remite copia de estos memorandos a la Oficina de Control Interno y a la Oficina Asesora de Planeación.

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.:

CARLOS JOSÉ LASPRILLA VILLALOBOS-SECRETARÍA PRIVADA
CESAR AUGUSTO CASTRO RODRÍGUEZ-OFCINA CONSEJERIA DISTRITAL DE COMUNICACIONES
HECTOR JULIAN SILVA GONZALEZ-OFCINA ASESORA DE PLANEACION
MARIA JAZMIN GOMEZ OLIVAR-OFCINA DE CONTROL INTERNO
JAVIER ANDRES ORTIZ CORNEJO-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFCINA CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN
OSCAR JULIÁN CASTAÑO BARRETO-OFCINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Revisó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: 5b054f3f-96e0-4ba5-be32-9830d6ac975a