

Rad No: 3-2025-13007
Fecha: 27/05/2025
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 ABRIL 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 abril 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 Secretaría Privada, 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: 74629fa0-bf2c-420c-a281-585a9ece2887

Rad No: 3-2025-13007
Fecha: 27/05/2025
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 Central de Peticiones – Distrito Capital de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, 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/o 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.

Es importante resaltar que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se realizó el análisis de las dos peticiones trasladadas de manera extemporánea por parte de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como resultado se identificó que las dos peticiones ingresaron por buzón y para los dos casos pasaron varios días desde la fecha en que fue interpuesto el requerimiento hasta el registro de este en Bogotá te escucha, este tiempo muerto redujo los días de gestión de las peticiones, esto teniendo en cuenta que se requería dar traslado a otra entidad por competencia, en este sentido sugerimos revisar esta situación y tomar las acciones pertinentes para garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley. Por otra parte acusamos el recibido del memorando informativo con radicado 3-2025-12432 del 20 de mayo de 2025 enviado por la dependencia.

En atención al memorando 3-2025-11757 del 9 de mayo 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.

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,

Documento Electrónico: 74629fa0-bf2c-420c-a281-585a9ece2887

Rad No: **3-2025-13007**
Fecha: 27/05/2025
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

C.c.e.:

CARLOS JOSÉ LASPRILLA VILLOBOS-SECRETARÍA PRIVADA
MARIA JAZMIN GOMEZ OLIVAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO
JAVIER FERNANDO PINZON DIAZ-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN

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: 74629fa0-bf2c-420c-a281-585a9ece2887