

Rad No: 3-2025-15759  
Fecha: 24/06/2025  
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 MAYO 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 mayo 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 Subdirección de Servicios Administrativos, 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: bc928837-7480-4449-becc-c190dc16f3ae

Rad No: **3-2025-15759**  
Fecha: 24/06/2025  
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/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.

En atención al memorando 3-2025-13740 del 4 de junio 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.

Con relación al memorando 3-2025-12885 del 26 de mayo de 2025, enviado por la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, informamos que recibimos el plan de mejora enviado, este fue registrado en la matriz de seguimiento correspondiente y será objeto de seguimiento durante su vigencia por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

En relación con el memorando 3-2025-13538 del 3 de junio de 2025, enviado por la Secretaría Privada, mediante el cual se propone una acción para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas, tras la revisión del plan propuesto, consideramos pertinente sugerir un ajuste que fortalezca el componente de control y seguimiento (herramientas y/o actividades), con el fin de asegurar el cumplimiento efectivo de la normatividad vigente, esto en el entendido de que el cumplimiento de los parámetros establecidos es una obligación a la hora de gestionar los requerimientos de origen ciudadano por parte de la entidades y organismos competentes.

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: bc928837-7480-4449-becc-c190dc16f3ae



Rad No: 3-2025-15759  
Fecha: 24/06/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Cordialmente,

## ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

C.c.e.:

CARLOS JOSÉ LASPRILLA VILLOBOS-SECRETARÍA PRIVADA  
MARIA JAZMIN GOMEZ OLIVAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO  
ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA  
SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
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: bc928837-7480-4449-becc-c190dc16f3ae