

Rad No: 3-2025-18845  
Fecha: 25/07/2025  
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 JUNIO 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 junio 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 Central de Peticiones – Distrito Capital, 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:

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.

Documento Electrónico: 1c5792ea-b592-4fec-a38f-642bf10aed04

Rad No: **3-2025-18845**  
Fecha: 25/07/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

#### 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 y a la Oficina Consejería Distrital de Víctimas, 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.

Durante el envío de alertas quincenales de peticiones vencidas, próximas a vencer y pendientes con corte al 17 de julio de 2025 (alerta enviada por correo electrónico el pasado 21 de julio de 2025) se identificó que la petición 866662025 fue asignada para gestión a varias dependencias de la Secretaría General, dos de ellas dieron respuesta de fondo a la petición dentro de los términos establecidos por la ley, para el caso de la gestión realizada por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección de Talento Humano se observó que el cierre con respuesta definitiva de la petición en el sistema se dio de manera extemporánea, aunque a la fecha del cierre extemporáneo ya se había dado en nombre de la Secretaría General respuesta de fondo a la petición dentro de los términos establecidos, sugerimos a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y a la Dirección de Talento Humano garantizar la oportunidad en la gestión de peticiones e implementar los controles necesarios con el fin de generar un seguimiento constante que permita una gestión efectiva y oportuna.

En atención al memorando 3-2025-16274 del 1 de julio 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.

Con relación al memorando 3-2025-18053 del 17 de julio de 2025, enviado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante el cual presenta observaciones al informe consolidado de calidad de las respuestas y al informe de gestión de peticiones correspondientes al mes de mayo de 2025, sobre el particular agradecemos la socialización de las acciones que se están ejecutando en pro de la mejora de los índices de calidad y oportunidad de las respuestas, sugerimos, de considerarlo pertinente, tenerlas en cuenta para el ajuste a proponer del plan de mejora existente. Específicamente sobre la evaluación de las peticiones 2131762025 y 2189592025, es importante aclarar que durante la evaluación no se observó el archivo evidencia de publicación en cartelera, una vez recibido el memorando en mención y realizada la respectiva validación, se evidencia que el acta de fijación y publicación se encuentra en Bogotá te escucha, por tal razón desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se procede a hacer el respectivo ajuste en los sistemas de información de la dependencia.

En relación a la consulta realizada por la Subdirección de Servicios Administrativos sobre la observación "*Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera*" realizada en la evaluación a la petición 2100282025, una vez realizada nuevamente la gestión se logró identificar que el cargue de la evidencia de publicación en cartelera se realizó bajo el evento de "Cierre por respuesta consolidada" y no bajo el evento de "Cierre por respuesta definitiva" el cual es el que determina el cierre efectivo de la petición en Bogotá te escucha, en este evento es donde se espera poder observar la respuesta de fondo a la petición y todos los documentos relacionados a este cierre, en coherencia con lo

Documento Electrónico: 1c5792ea-b592-4fec-a38f-642bf10aed04

Rad No: 3-2025-18845  
Fecha: 25/07/2025  
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

mencionado en este párrafo sugerimos garantizar que todos aquellos documentos y evidencias que soportan la gestión de una petición deben quedar cargados bajo el evento que determina el cierre definitivo del requerimiento en el sistema.

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  
MARIA JAZMIN GOMEZ OLIVAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO  
ANDRÉS FELIPE TORRES ESPITIA-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO  
ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA  
SERGIO FELIPE GALEANO GOMEZ-DIRECCION DE TALENTO HUMANO  
SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
JORGE ENRIQUE CACHIOTIS SALAZAR-SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL  
DISTRITO  
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: 1c5792ea-b592-4fec-a38f-642bf10aed04