

Rad No: 3-2025-24512
Fecha: 23/09/2025
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MEMORANDO	
Código	4221000
Dependencia	
Para	CARLOS JOSÉ LASPRILLA VILLALOBOS 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 AGOSTO 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 agosto 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 Paz Víctimas y Reconciliación, a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Soporte Funcional y a la Subdirección de Imprenta Distrital, las cuales 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

Documento Electrónico: 1f8180b6-92f5-401b-9e2b-b0d87fd4761f

Rad No: 3-2025-24512
Fecha: 23/09/2025
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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 informa a la Dirección de Talento Humano, a la Subsecretaría Corporativa y a la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, que los planes de mejoramiento estructurados y enviados con radicado 3-2025-22381, 3-2025-22286 y 3-2025-23242 respectivamente, fueron recibidos por esta Dirección y serán objeto de seguimiento durante su vigencia.

En relación con el plan de mejora estructurado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, entregado el pasado 22 de agosto de 2025 con radicado 3-2025-21298 y teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la dependencia se determina que el plan no ha sido efectivo, es por esta razón que se solicita la estructuración de uno nuevo, fundamentado en acciones que faciliten el logro de los resultados esperados.

En atención al memorando 3-2025-22381 del 3 de septiembre de 2025, enviado por la Dirección de Talento Humano, mediante el cual solicita aclaración de la gestión realizada para la petición 866662025, esto para el periodo comprendido entre el 5 de marzo de 2025 y el 9 de julio de 2025, sobre el particular y una vez realizada la revisión de la respectiva hoja de ruta se evidencia que la petición presento varios bloqueos por intento de asignación, además se logra identificar que la petición estuvo en la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía desde el 28 de febrero de 2025 hasta el 9 de julio de 2025 donde fue desbloqueada nuevamente, teniendo en cuenta lo anterior, se solicita al equipo de soporte funcional por medio de la mesa de ayuda de Bogotá te escucha (ticket No. #0383135), realizar la revisión de la gestión relacionada a la petición en mención, con el fin de dar claridad y respuesta sobre la consulta relacionada en el inicio del presente párrafo.

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: 1f8180b6-92f5-401b-9e2b-b0d87fd4761f

Rad No: 3-2025-24512
Fecha: 23/09/2025
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

C.c.e.:

CARLOS JOSÉ LASPRILLA VILLOBOS-SECRETARÍA PRIVADA
HENRY HUMBERTO VILLAMARIN SERRANO-SUBSECRETARÍA CORPORATIVA
MARIA JAZMIN GOMEZ OLIVAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO
ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
ANDREA DEL PILAR CAMARGO VARGAS-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
JAVIER ANDRES ORTIZ CORNEJO-SUBDIRECCION DEL SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION,
VIGILANCIA Y CONTROL
MARÍA ANGÉLICA PUMAREJO HINOJOSA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL
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: 1f8180b6-92f5-401b-9e2b-b0d87fd4761f