

Rad No: 3-2025-27743
Fecha: 29/10/2025
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 TRAVES DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTA TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 del Sistema Distrital de Archivos, Oficina de Control Disciplinario Interno y Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, 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 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,

Documento Electrónico: c9286301-0ed9-44ca-888e-f232ae5368d1

Rad No: 3-2025-27743
Fecha: 29/10/2025
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

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 Subdirección de Imprenta Distrital, a la Subdirección del Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y control y la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación, que los planes de mejoramiento estructurados y enviados con radicado 3-2025-24938, 3-2025-24652 y 3-2025-26417 respectivamente, fueron recibidos por esta Dirección y serán objeto de seguimiento durante su vigencia.

En relación con el radicado 3-2025-26213 de fecha 09 de octubre de 2025, confirmamos la recepción del mismo. Apreciamos el análisis realizado respecto a los traslados extemporáneos y consideramos pertinente contrastar dicho análisis con los resultados obtenidos en el mes evaluado. Esta comparación permitirá identificar áreas de mejora y de esta manera replantear acciones que puedan ser incluidas dentro del plan de mejora solicitado en el párrafo inicial, buscando facilitar el logro de los resultados esperados.

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.:

MARIA JAZMIN GOMEZ OLIVAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO
ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
JAVIER ANDRES ORTIZ CORNEJO-SUBDIRECCION DEL SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INSPECCION,
VIGILANCIA Y CONTROL
MARÍA ANGÉLICA PUMAREJO HINOJOSA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRICTAL
GERMAN CAMILO ALMANZA BASTIDAS-SUBDIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE ARCHIVOS
ISABELITA MERCADO PINEDA-OFICINA CONSEJERIA DISTRICTAL DE PAZ, VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN
OSCAR JULIÁN CASTAÑO BARRETO-OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Revisó: ANDRES VILLAMIL URIBE-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Documento Electrónico: c9286301-0ed9-44ca-888e-f232ae5368d1