

Rad No: 3-2025-30281
Fecha: 28/11/2025
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 OCTUBRE 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 octubre 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 Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y a la Dirección de Talento Humano, 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:

Documento Electrónico: 02f2829e-9f17-47b7-8191-ab4c16a69e22

Rad No: 3-2025-30281
Fecha: 28/11/2025
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.

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.

De otra parte, se solicita a la Subdirección de Servicios Administrativos, a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Central de Peticiones del Distrito Capital y a la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, 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.

Por otro lado, se informa a la Subdirección del Sistema Distrital de Archivo que el plan de mejoramiento estructurado y enviado con radicado 3-2025-28558, fue recibido por esta Dirección y será objeto de seguimiento durante su vigencia.

En atención al memorando 3-2025-28292 del 6 de noviembre 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.

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.:

CESAR AUGUSTO CASTRO RODRÍGUEZ-OFCINA CONSEJERIA DISTRICTAL DE COMUNICACIONES
MARIA JAZMIN GOMEZ OLIVAR-OFCINA DE CONTROL INTERNO
JAVIER FERNANDO PINZON DIAZ-DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Documento Electrónico: 02f2829e-9f17-47b7-8191-ab4c16a69e22

Rad No: **3-2025-30281**

Fecha: 28/11/2025

Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

SERGIO FELIPE GALEANO GOMEZ-DIRECCION DE TALENTO HUMANO
MAURO PALTA CERON-SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
GERMAN CAMILO ALMANZA BASTIDAS-SUBDIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE ARCHIVOS
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: 02f2829e-9f17-47b7-8191-ab4c16a69e22