

MEMORANDO	
Código Dependencia	4221000
Para	MIGUEL ANDRES SILVA MOYANO DESPACHO SECRETARÍA GENERAL
De Asunto	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVES DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE 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 diciembre 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 de Talento Humano, Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC, Subdirección de Imprenta Distrital, Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales 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 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: 113fa3a5-2cf3-40bd-953e-dd6b9784751a

Rad No: 3-2026-2017
Fecha: 28/01/2026
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.

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.

En atención al Memorando No. 3-2026-386 del 8 de enero de 2026, remitido por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante el cual se indica que no resultaría procedente "revisar y, de ser necesario, ajustar el plan de mejora vigente" respecto del cargue de los actos administrativos que declaran el desistimiento tácito, es preciso señalar que, si bien no existe un término legal expresamente establecido para el cargue de dichos actos administrativos, desde la Dirección de Calidad del Servicio se remiten los presentes reportes con el propósito de que tanto las entidades como sus dependencias garanticen al ciudadano el ejercicio efectivo del derecho a interponer recurso.

Se informa a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional que se ha recibido el plan de mejoramiento enviado con radicado 3-2026-495 de fecha 13 de enero de 2026, el cual será objeto de seguimiento durante su vigencia.

Hemos recibido el Memorando N.º 3-2026-912, de fecha 20 de enero de 2026, remitido por la Dirección Administrativa y Financiera, en el cual se nos informa el plan de mejoramiento propuesto, al que se le realizará seguimiento durante el período de su vigencia.

En atención al memorando 3-2026-116 del 05 de enero de 2025, enviado por la Subdirección del Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, 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.

Por otro lado, teniendo en cuenta las fallas técnicas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, adjuntamos a esta constancia de envío del comunicado. Es importante resaltar que las consideraciones contenidas en el documento en mención fueron tenidas en cuenta por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al momento de realizar la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.

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.:

JAVIER FERNANDO PINZON DIAZ-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

Documento Electrónico: 113fa3a5-2cf3-40bd-953e-dd6b9784751a

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 3813000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195



SECRETARÍA
GENERAL

Rad No: 3-2026-2017
Fecha: 28/01/2026
Destino: DES. SECRETARIO

Anexos:

MARÍA ANGÉLICA PUMAREJO HINOJOSA-SUBDIRECCION DE IMPRENTA DISTRITAL
JIMENA NIÑO CACERES-OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE RELACIONES INTERNACIONALES
DIANA ROCIO CELIS MORA-OFICINA CONSEJERIA DISTRITAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS
COMUNICACIONES -TIC-

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 3

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Revisó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS-DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO |

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

Documento Electrónico: 113fa3a5-2cf3-40bd-953e-dd6b9784751a

Cra 8 No. 10-65
Código Postal 111711
Tel: +57 (601) 381 3000
www.secretariageneral.gov.co
Info: Línea 195



SECRETARÍA
GENERAL