



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT**

Secretario General

**PERSONERIA DE BOGOTÁ D.C.**

Carrera 7 No. 21 - 24

Correo electrónico: [institucional@personeriabogota.gov.co](mailto:institucional@personeriabogota.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2023.**

Respetado Doctor:

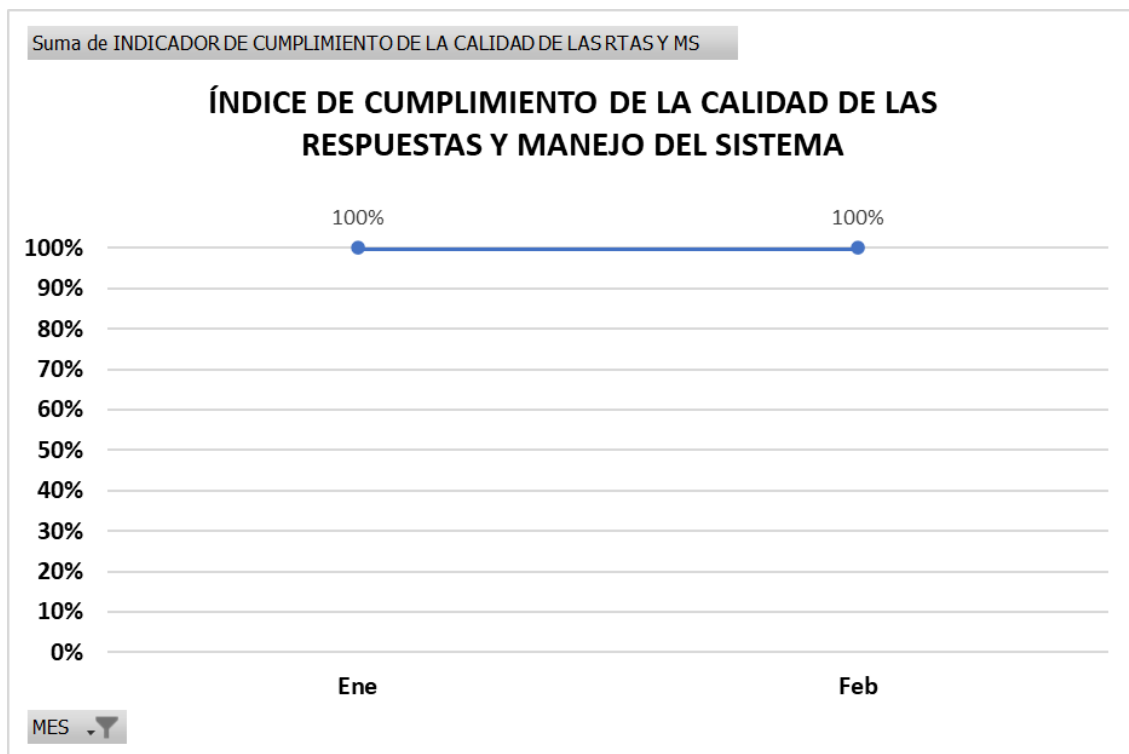
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas.

### **1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
28	0 (100%)	100%	100%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

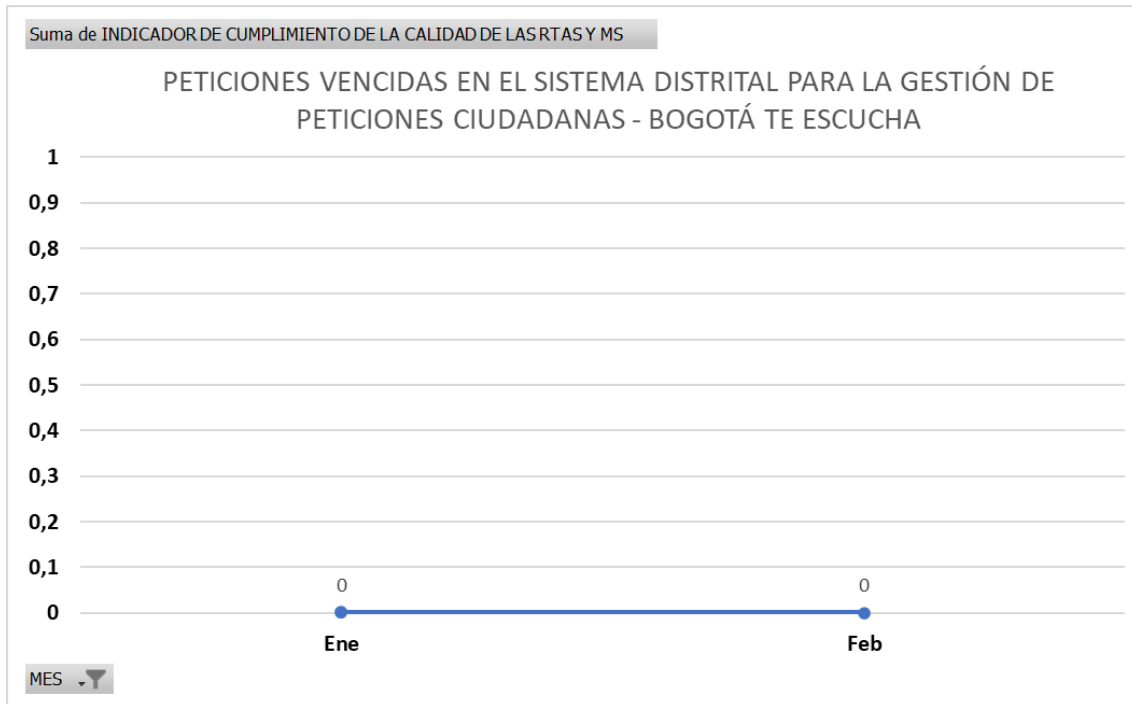
En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
28	0	28	0	28	0	28	0	28	0
100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad ha gestionado las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

### 3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de febrero, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, así mismo no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas durante la vigencia 2023.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Página número 3 de 4

Documento Electrónico: f492c50c-8114-4ca7-b85b-3e75cb2f134e

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ