

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General Nro. Rad: 2-2023-29957 Anexos: 0

Fecha: 30/10/2023 06:58:38 PM

4221000

Bogotá D.C.

#### **Doctora:**

LUZ ADRIANA RODRIGUEZ JIMENEZ ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT

Dirección Electrónica: gerencia@egat.com.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 SEPTIEMBRE DE 2023 Referenciado:

### Respetada Doctora:

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 septiembre 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 y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

 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
1	0 (0%)	100%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: a7d9b883-7afa-4274-81eb-4cc949904a00

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

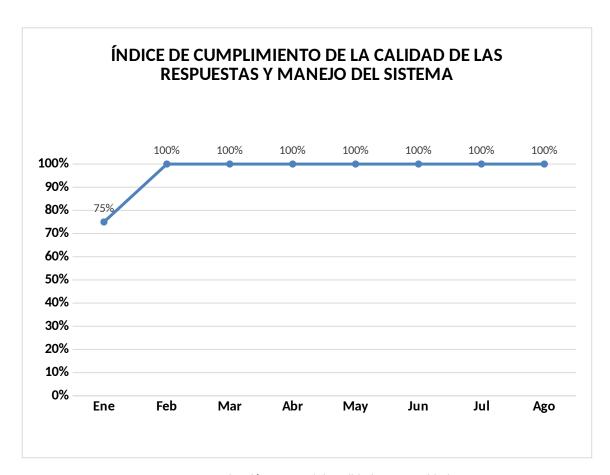






ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General Nro. Rad: **2-2023-29957** Anexos: **0** 

Fecha: 30/10/2023 06:58:38 PM



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presento observaciones a las respuestas evaluadas.

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

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

Página número 2 de 4

Documento Electrónico: a7d9b883-7afa-4274-81eb-4cc949904a00

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 Nro. Rad: 2-2023-29957 Anexos: 0

Fecha: 30/10/2023 06:58:38 PM

No P	eticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
	0	2023	n/a

Fuente: 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 presentó **1** petición vencida.



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

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis **NO** presenta peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Página número 3 de 4

Documento Electrónico: a7d9b883-7afa-4274-81eb-4cc949904a00

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

Nro. Rad: **2-2023-29957** Anexos: **0** Fecha: **30/10/2023 06:58:38 PM** 

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

Según los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas y el análisis de peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, recomendamos mantener las acciones implementadas y ejecutadas, esto con el fin de lograr en el tiempo los niveles de cumplimiento alcanzados.

Cordial saludo,

## YANNETH MORENO ROMERO DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia

ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT - AUXILIAR EGAT - auxiliar@egat.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ Revisó: YANNETH MORENO ROMERO-Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 4 de 4

Documento Electrónico: a7d9b883-7afa-4274-81eb-4cc949904a00





