



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

YASMIN ELENA GUTIERREZ LEAL

Subdirector de Gestión Corporativa

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD

Dirección Electrónica: contacto@serviciocivil.gov.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 JUNIO DE 2024.

Referenciado:

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 junio de 2024, 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, así:

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 2024
19	4 (21%)	79%	90%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

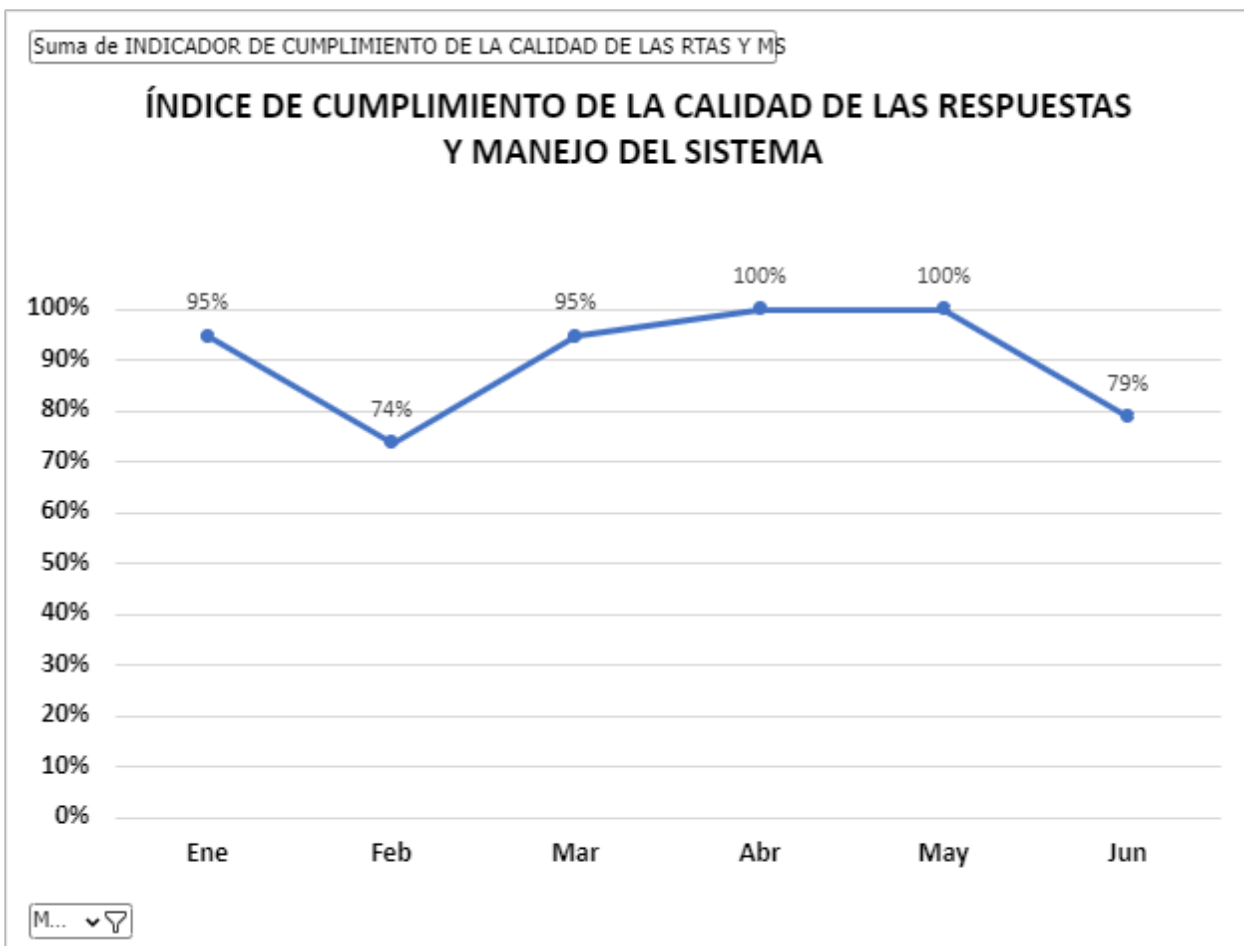
Página número 1 de 5

Documento Electrónico: 8b3cf5bf-4346-4946-b4bd-bcb9e49f0ac8

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



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2877752024	Atención al usuario	SI	SI	SI	SI	NO	Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva

2965322024 2916652024	Atención al usuario	NO	NO	NO	NO	NO	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta.
2892352024	Atención al usuario	NO	NO	NO	NO	NO	Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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

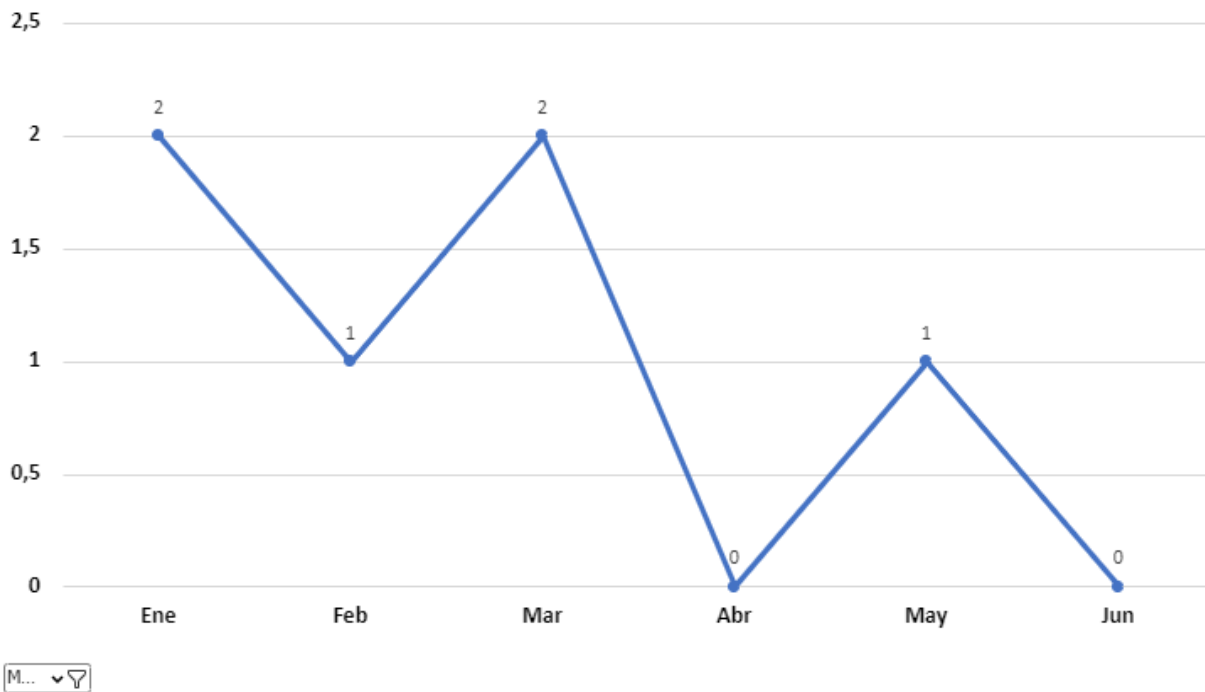
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
0	N/A	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 **0** peticiones vencidas.

Suma de INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RTAS Y MJS

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS- BOGOTÁ TE ESCUCHA

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

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, 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 el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 79% de índice de cumplimiento y 0 **peticiones** vencidas, de manera respetuosa, recomendamos actualizar las acciones implementadas en el plan de mejoramiento enviado.

Por otro parte, con el fin de contar con datos actualizados del servidor que desempeña el cargo de Defensor(a) de la Ciudadanía, de manera atenta les solicitamos remitir al correo electrónico malopezj@alcaldiabogota.gov.co los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía

Cargo:

Nombre:

Correo Electrónico:

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD - INGRID LORENA MEDINA PATARROYO - contacto@serviciocivil.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN