



4221000

Bogotá D.C.

Doctora
LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA
Gerente General
LOTERIA DE BOGOTÁ
Carrera 32A No. 26 – 14 Piso 1
Correo electrónico: [siga@loteriadebogota.com](mailto: siga@loteriadebogota.com)
Ciudad

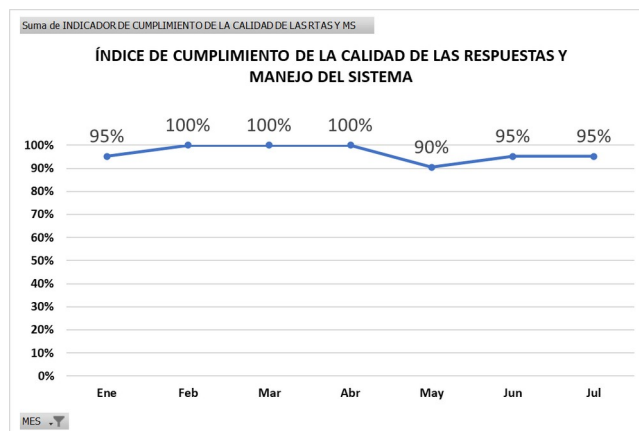
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2024

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 julio del 2024:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **21** respuestas a peticiones ciudadanas, del cual **1 (5%)** presenta observación (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **95%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **97%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

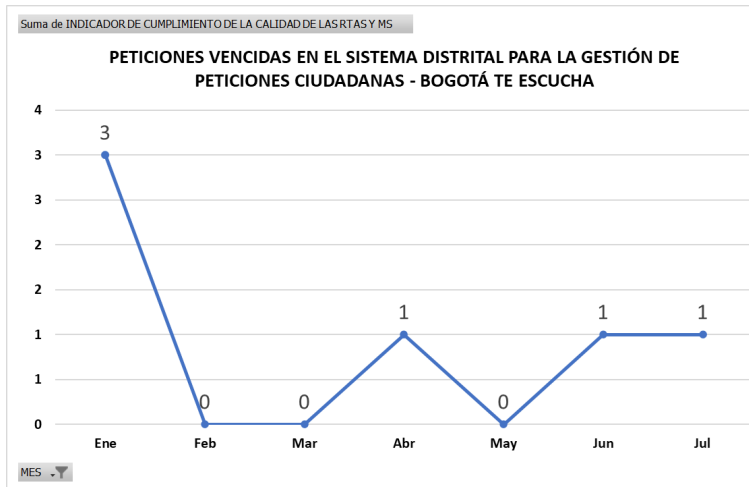
Documento Electrónico: 1437b172-cf0c-48b8-8d85-9c6b0bd84da6

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



2. Seguimiento a 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 presenta **1** petición vencida.



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:

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas es del 95% y una petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, respetuosamente solicitamos reforzar las acciones de mejora necesarias, de acuerdo a las observaciones de los numerales 1 y 2 del informe, que permita garantizar el cumplimiento del 100% en los criterios de Calidad y oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas de acuerdo a la normatividad vigente en Bogotá te escucha.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: LOTERIA DE BOGOTA - WELLFIN JHONATHAN CANRO RODRÍGUEZ - siga@loteriadebogota.com

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR