



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ADRIANA PADILLA LEAL

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro

EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.

Carrera 9 No. 76 - 49 Pisos 3 – 4

Correo electrónico: radicacion@metrodebogota.gov.co

Ciudad

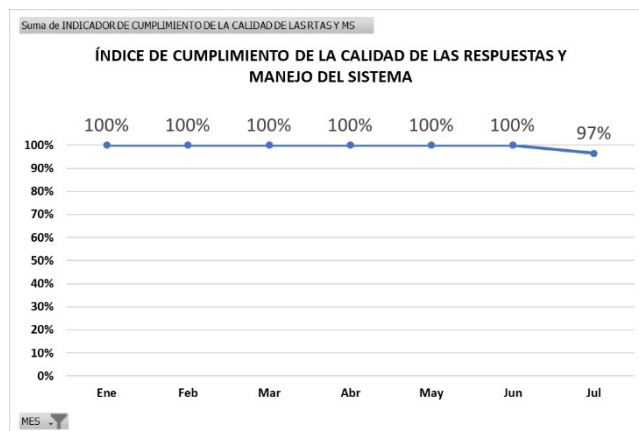
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2024

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 **29** respuestas a peticiones ciudadanas, del cual **1 (3%)** presenta observación (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **97%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **100%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 034c7f47-8dfc-4082-afc8-b32f39f71777

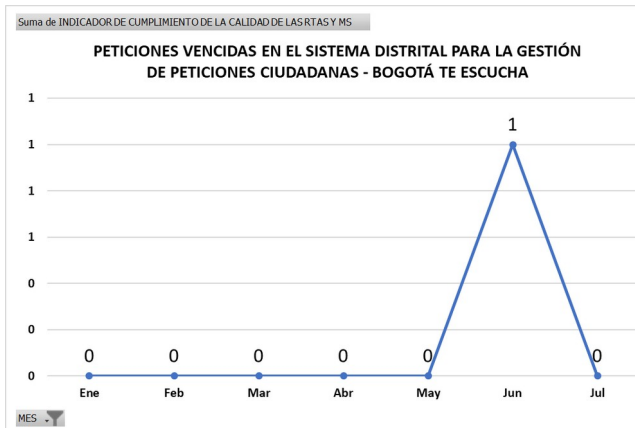
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 no presenta peticiones vencidas.



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 y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, amablemente solicitamos que al interior de la empresa se fortalezcan las acciones que permita dar cumplimiento en todos los criterios de calidad, brindando un servicio eficiente a la ciudadanía.

Por otra parte, la empresa no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de julio de 2024, así bien, los(as) invitamos a mantener el cumplimiento oportuno de las peticiones ciudadanas para la vigencia 2024.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A. - SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ - radicacion@metrodebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR