



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JERONIMO JUAN DIEGO RODRIGUEZ RODRIGUEZ

Subsecretario General y de Control Disciplinario

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA

Avenida Caracas No. 54 – 38

Correo electrónico: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Ciudad

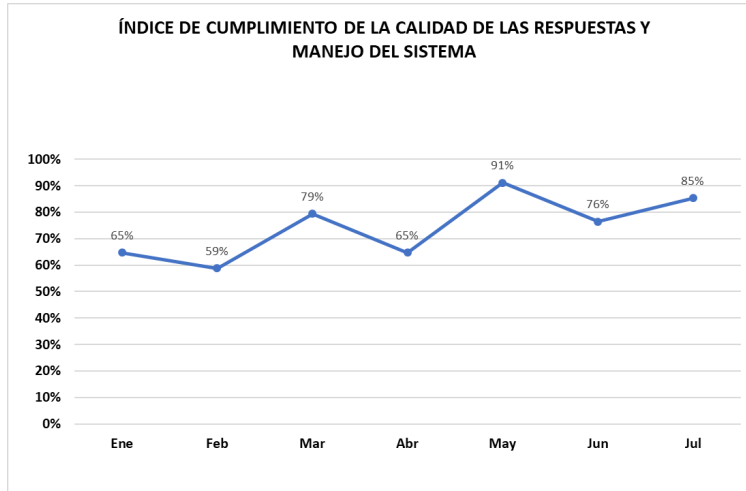
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2024.

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 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:

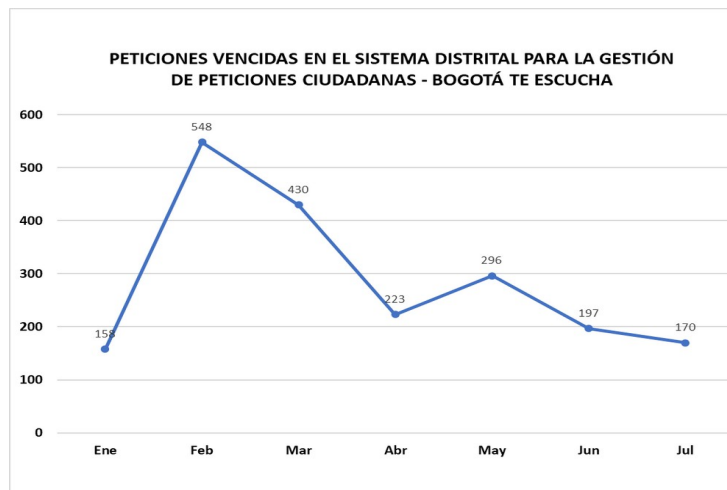
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **34** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **5 (15%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **85%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **74%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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 presentó **170** 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:



A la fecha, la Entidad cuenta con un plan de mejoramiento, con radicado de la Secretaría General No **1-2024-26562**, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, ha surtido el efecto deseado de mejorar el índice de calidad de las respuestas y reducir el número de peticiones vencidas en el sistema, por consiguiente, los invitamos a mantener las acciones correctivas y preventivas que les permita alcanzar los objetivos planteados.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA - NORMA LUCIA ÁVILA QUINTERO - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ