



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CARINE PENING GAVIRIA.

Subsecretaria de Gestión Institucional

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - SDG

Calle 11 No. 8 - 17

Correo electrónico: radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

Ciudad

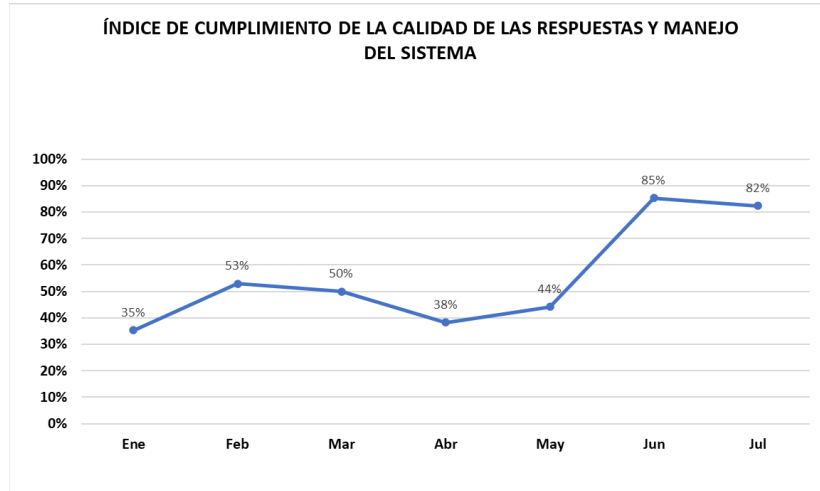
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2024.

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:

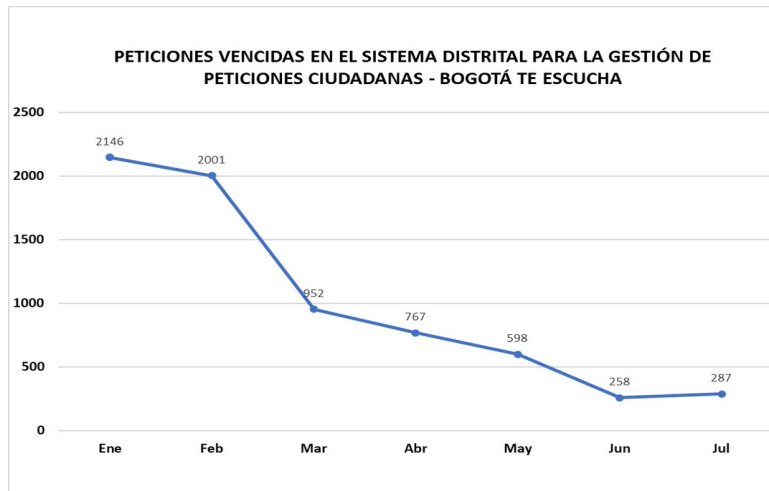
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **34** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **6 (18%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **82%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **55%**.



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 **287** peticiones vencidas.



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 presenta **41** 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, (anexo 2).

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, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, ha surtido el efecto de mejorar el índice de calidad de las respuestas y reducir el número de peticiones vencidas en el sistema, por consiguiente, los invitamos a continuar y reforzar 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 GOBIERNO - SDG - LADY JOHANNA MEDINA MURILLO - radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ