

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

YAMILE ANGÉLICA MEDINA WALTEROS

Directora de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT

Carrera 32 No. 12 – 81 Edificio Administrativo 1° Piso

Correo electrónico: correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Ciudad

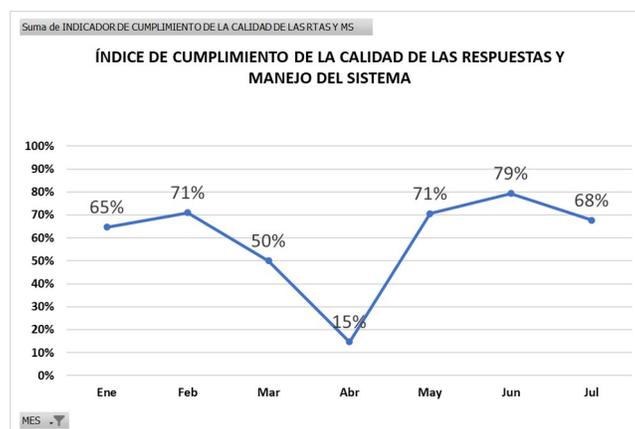
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2024

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 **34** respuestas a peticiones ciudadanas, del cual **11 (32%)** presenta observación (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **68%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **60%**.



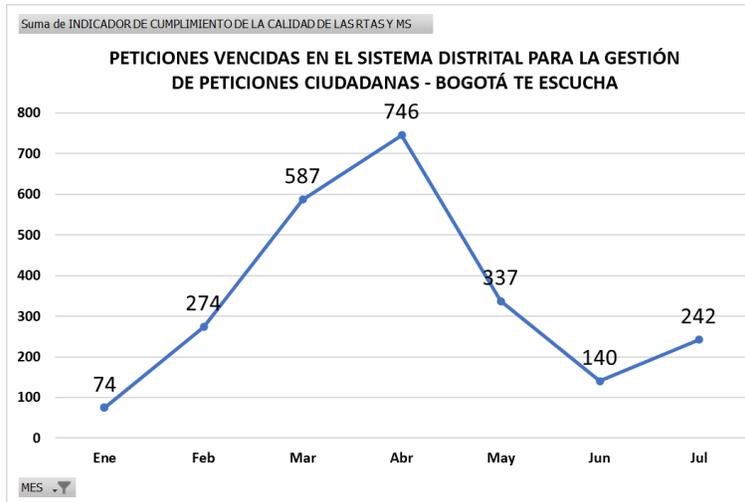
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 71e246f4-e519-4d08-8549-be320e06c89c

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 **242** 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 1-2024-13691, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, respetuosamente invitamos a seguir trabajando en la implementación de las acciones correctivas y preventiva propuestas en el plan de mejoramiento, frente a la situación de los numerales 1 y 2 del presente informe, que permita garantizar el 100% en los criterios de Calidad y reducir a cero las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT - SDHT - MIGUEL ÁNGEL PARDO MATEUS - correspondenciasdht@habitatbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR