

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

OLGA LILIANA SANDOVAL RODRÍGUEZ

Subsecretaria General

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

Dirección Electrónica: radicacionhaciendabogota@shd.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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

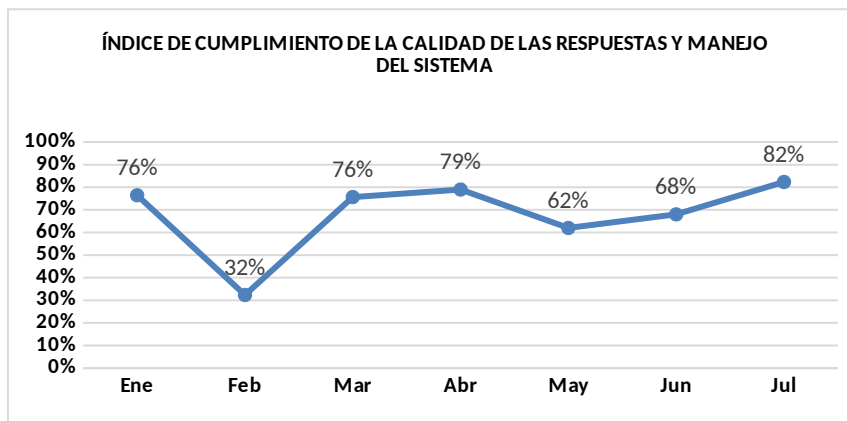
Referenciado:

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 **68%**.



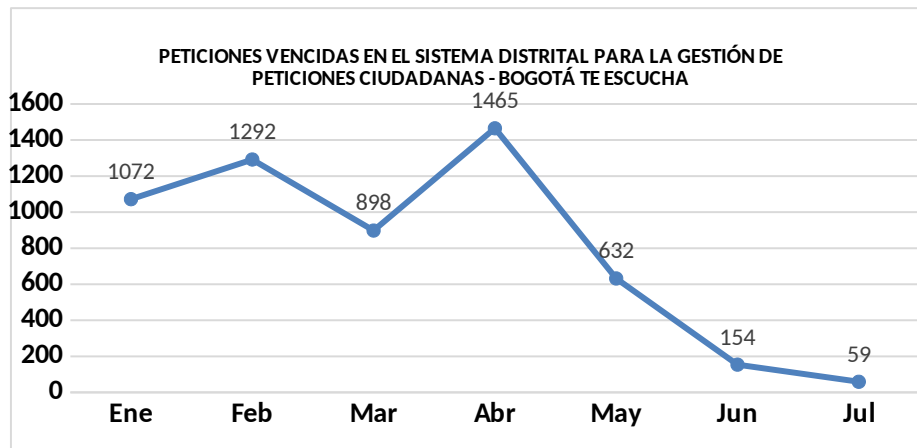
Página número 1 de 3

Documento Electrónico: d338d3b8-02f3-4811-b383-9f5a3e8c4176

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 **59** 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 **0** 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. Así mismo, cuenta con **0** peticiones finalizadas por desistimiento expreso.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para el periodo objeto de análisis y la fecha de envío del plan de mejora (12 de abril de 2024), desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio continuaremos realizando seguimiento a la ejecución de las acciones propuestas, además del seguimiento al comportamiento del índice de calidad y oportunidad, no obstante si la entidad considera realizar ajustes al plan de mejora vigente, estaremos atentos a esta situación para realizar la respectiva actualización.

Cordialmente,



CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH - AURA CATALINA MARTÍNEZ CRUZ - radicacionhaciendabogota@shd.gov.co
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH - PATRICIA OCHOA RESTREPO - radicacionhaciendabogota@shd.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 3 de 3

Documento Electrónico: d338d3b8-02f3-4811-b383-9f5a3e8c4176

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL