



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARGARITA MARÍA RÚA ATEHORTÚA

Subsecretaria de Gestión Corporativa

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM

Calle 26 # 69 – 76 Torre 1 piso 9

Correo electrónico: gestiondocumental@sdmujer.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

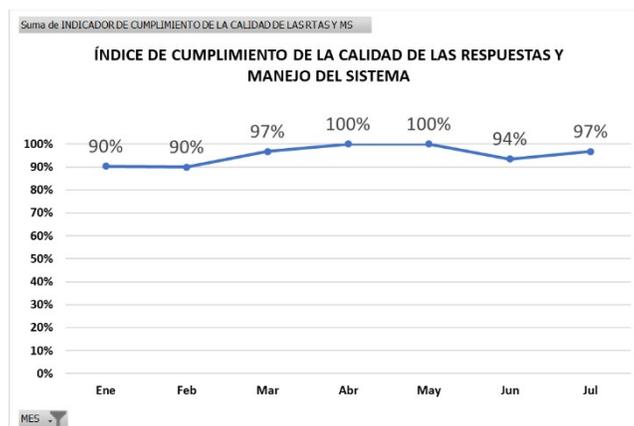
Referenciado: Respuesta comunicado SIGA 1-2024-27216 o 1-2024-013441

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 **31** 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 **95%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 3

Documento Electrónico: b808a868-99f8-47be-9407-3e77ffc59ee0

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



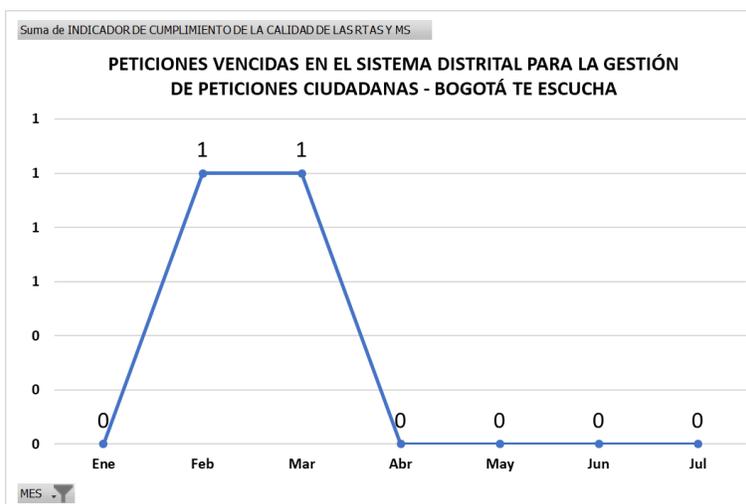
CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

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 4 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:

Al respecto, mediante radicado SIGA No. 1-2023-4028 del 09/02/2023 o radicado No. 1-2023-001174, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, el cual incluyeron una serie actividades preventivas y correctivas. Posteriormente, recibimos envío de evidencias con la realización de las actividades, por medio del comunicado SIGA No. 1-2024-27216 o comunicado No. 1-2024-013441.

Conforme a lo anterior y puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, amablemente solicitamos que al interior de la entidad 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 entidad 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: SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER - SDLM - ANDRÉS PABÓN SALAMANCA - gestiondocumental@sdmujer.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR