

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JUAN SEBASTIÁN GACHARNA BELLO

Director de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP

Carrera 30 # 25 – 90 piso 13

Correo electrónico: servicioalciudadanoGEL@sdp.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

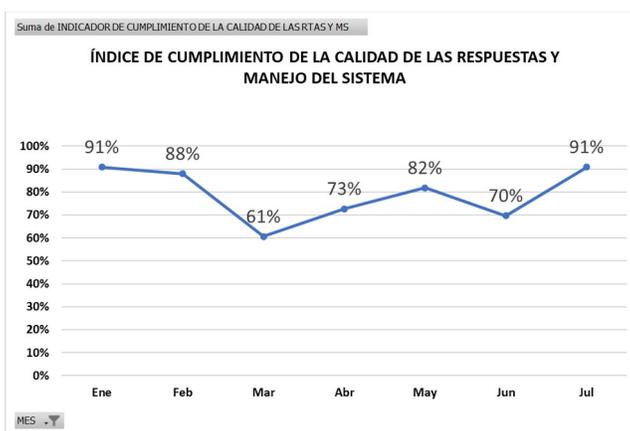
Referenciado: Respuesta SIGA 1-2024-29452 o SIPA 2-2024-46461

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 **33** respuestas a peticiones ciudadanas, del cual **3 (9%)** presenta observación (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **91%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **79%**.



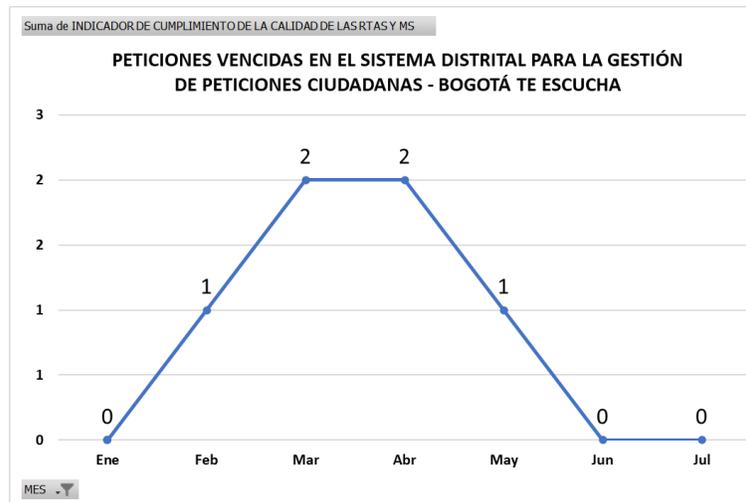
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 3

Documento Electrónico: d0231193-7097-4173-a953-418944c2c76a

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, no presenta 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:

Al respecto, la entidad cuenta con un plan de mejoramiento con radicado de la Secretaría General No 1-2024-26246, y que de acuerdo con los resultados obtenidos, respetuosamente invitamos a seguir trabajando en la implementación de la acción correctiva propuesta, frente a la situación del numeral 1 del informe, que permita garantizar el 100% en los criterios de Calidad y oportuna gestión de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, hemos recibido comunicación 1-2024-29452 o SIPA 2-2024-46461 con relación a la petición 2714382024. Así bien, una vez revisada la petición, se observa que los datos de la solicitud, tanto de correo electrónico como de dirección física, son diferentes al de la respuesta brindada a la ciudadana. Por consiguiente, para futuros casos, utilizar la opción que se llama: Actualizar Peticionario, que permitirá editar y guardar los cambios con relación a datos de notificación por la ciudadanía.

Conforme a lo anterior, respetuosamente informamos mantener la observación del informe. Así mismo, para cualquier inquietud adicional frente al uso de accesos directos de actualización de datos, eventos y generación de reportes en el Manejo Funcional del Sistema Distrital para la



Gestión de Peticiones Ciudadanas, amablemente solicitamos escribir a la mesa de ayuda de Bogotá Te Escucha, de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, al correo electrónico: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRIITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR