



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**DOLLY ARIAS CASAS**

Subdirectora Administrativa

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP**

Avenida Caracas No. 53 – 80

Correo electrónico: [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.gov.co)

Ciudad

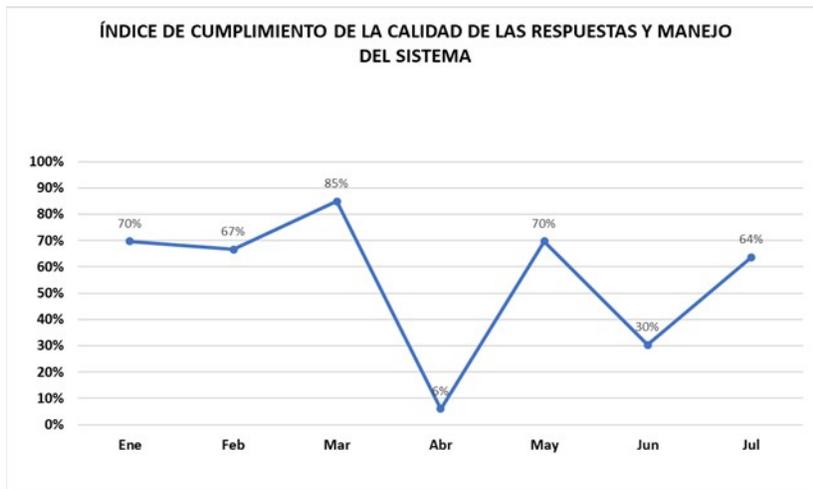
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2024.**

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, de las cuales **12 (36%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **64%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **56%**.



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 **294** 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 radicados de la Secretaría General No **1-2024-19662** y **1-2024-19981**, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, ha surtido el efecto de mejorar en 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 objetivo deseado.

Cordialmente,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP - SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO -  
uaesp@uaesp.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ