

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MARCELA MUÑOZ**

Gerente de Servicio al Cliente

**VANTI S.A ESP**

Calle 71 A No. 5 - 38

Correo electrónico: serviciosjuridicos@grupovanti.com

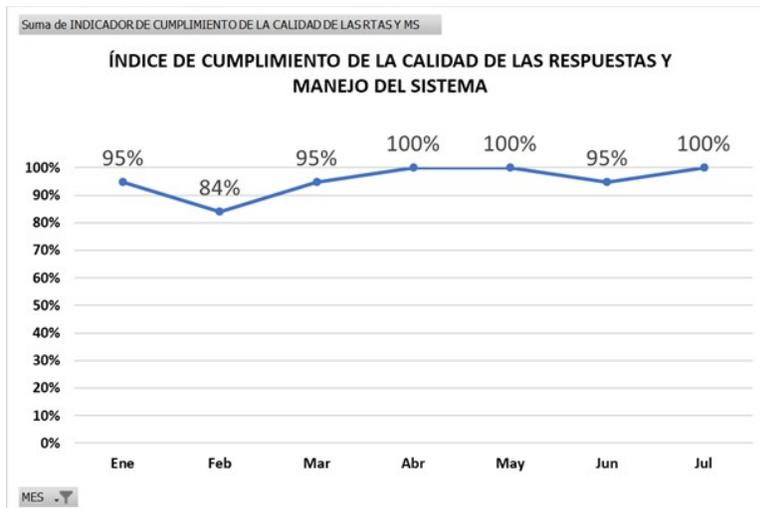
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2024**

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 **19** respuestas a peticiones ciudadanas, sin presentar observaciones, en este orden, el índice de calidad para el mes es del **100%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **95%**.



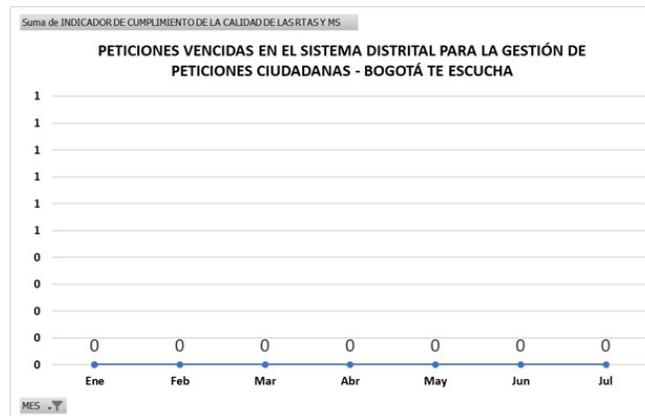
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 8d20e59b-c0dd-4e72-8443-9dce5b895395

## 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 **0** 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 empresa para el mes objeto de análisis no presenta 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, no presenta peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la empresa fue del 100%, así como, no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a mantener las acciones correctivas y preventivas que les ha permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

Cordialmente,

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

Copia: VANTI S.A ESP - CINDY FLÓREZ - serviciosjuridicos@grupovanti.com

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 8d20e59b-c0dd-4e72-8443-9dce5b895395

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

