



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

CAROLINA JARAMILLO

Jefe Oficina de participación ciudadana y asuntos sociales

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU

Dirección Electrónica: ventanillaunica@renobo.com.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 AGOSTO DE 2024.

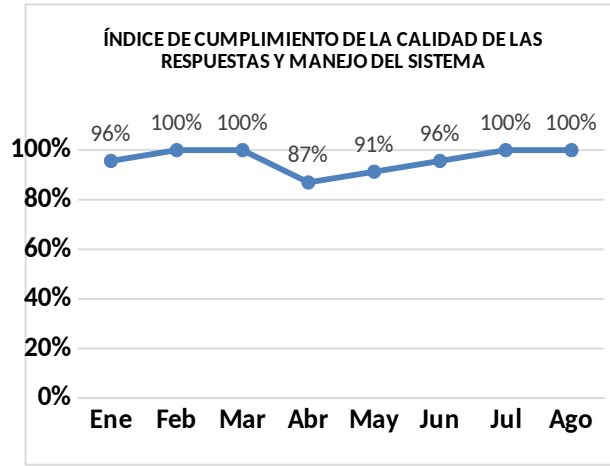
Referenciado:

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 agosto 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:

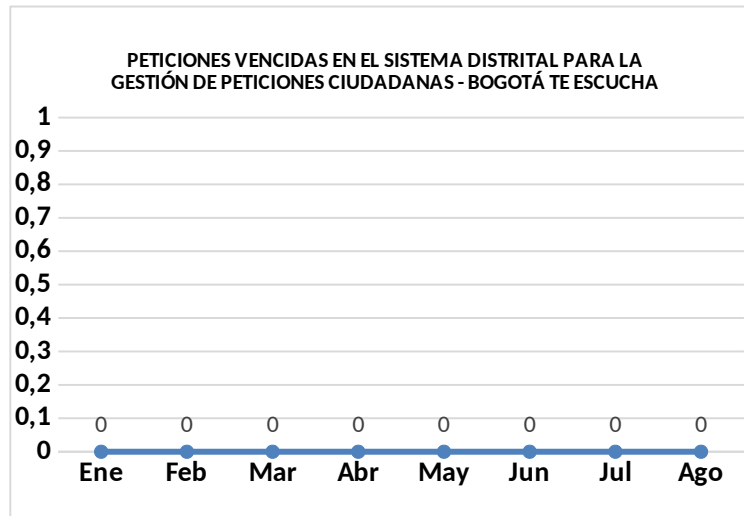
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **16** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **0 (0%)** presentaron observaciones, en este orden, el índice de calidad para el mes es de **100%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **96%**.



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 **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 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:

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 Entidad 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,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU - JANETH VILLALBA MAHECHA - ventanillaunica@renobo.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 3 de 3

Documento Electrónico: 371343ef-dd1b-4487-99e3-40644cfb2436

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