



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

**NUBIA LUCÍA WILCHES QUINTANA**

Secretaria General

JARDIN BOTANICO JOSE CELESTINO MUTIS

Dirección Electrónica: [correspondenciajbb@jbb.gov.co](mailto:correspondenciajbb@jbb.gov.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.

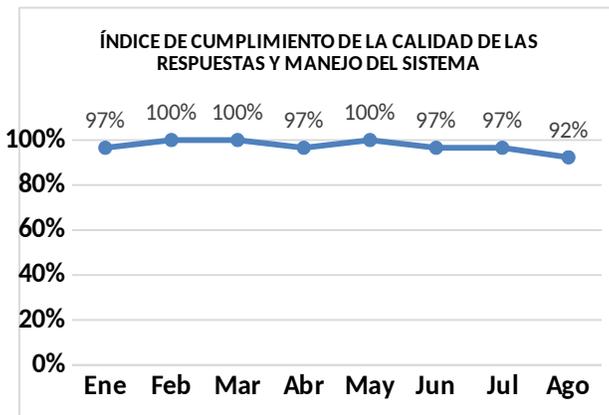
**Referenciado:**

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:**

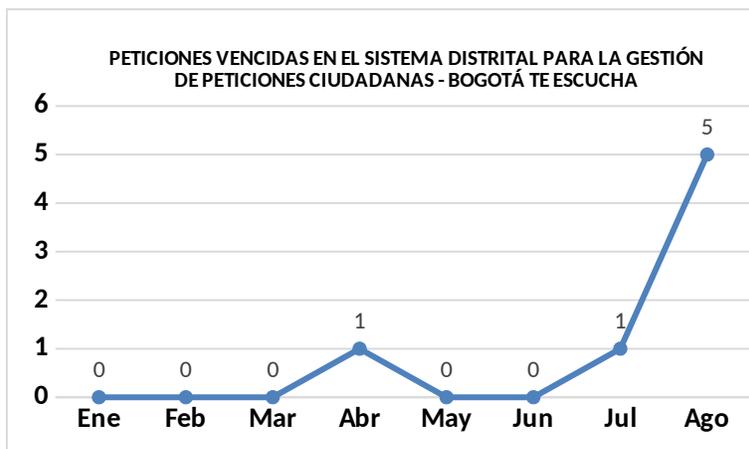
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **26** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **2 (8%)** presentaron observaciones (Anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **92%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **97%**.



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 **5** 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.



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

De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos reformular el plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan el cierre por acto administrativo de la petición y no se vuelvan a presentar vencimiento y/o gestión extemporánea de peticiones además de alcanzar un 100% en la calidad de las respuestas, con base en las acciones enviadas mediante el radicado de la Secretaría General No. 1-2024-34981 del 13 de septiembre de 2024.

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

JARDIN BOTANICO JOSE CELESTINO MUTIS - OSCAR JAVIER HERÁNDEZ SERRANO - correspondenciajbb@jbb.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS