



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**JUANA AMALIA GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**

Secretaria General

**CANAL CAPITAL**

Avenida El Dorado No. 66 – 63 Piso 5

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

Ciudad

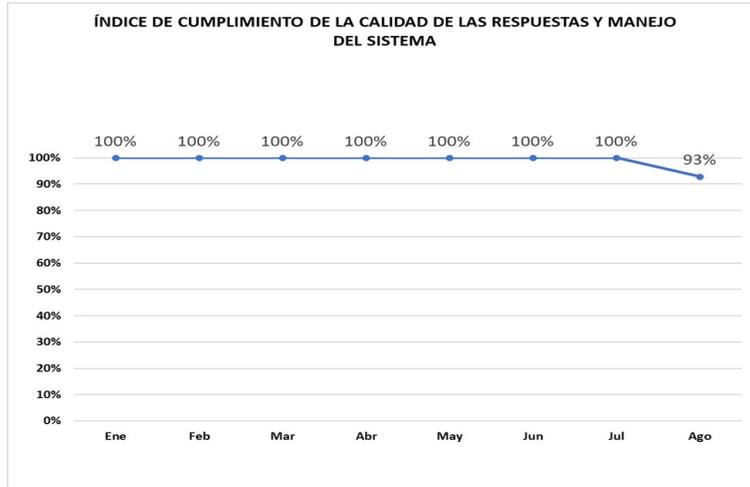
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL 2024**

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 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:**

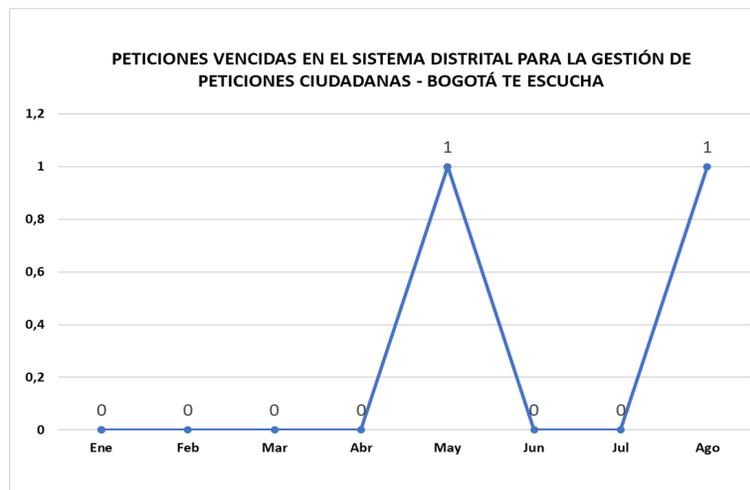
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **14** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **1(7%)** presento observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **93%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **99%**.



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 **1** petición vencida.



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:



De acuerdo con el seguimiento realizado en el mes sujeto de evaluación y con los resultados obtenidos, de manera atenta les solicitamos formular un plan de mejoramiento, que garantice el cumplimiento de los términos establecidos por la ley y la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas en Sistema.

Este plan deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción.

Para lo cual adjuntamos el FORMATO ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO, código 4221000-FT-1302, el cual debe ser diligenciado y allegarlo a esta Dirección, en formato Excel, a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

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

Copia: CANAL CAPITAL - NESTOR FERNANDO AVELLA AVELLA - [correspondencia@canalcapital.gov.co](mailto:correspondencia@canalcapital.gov.co)

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ