



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ADRIANA PADILLA LEAL**

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro

**EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.**

Carrera 9 No. 76 - 49 Pisos 3 – 4

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

Ciudad

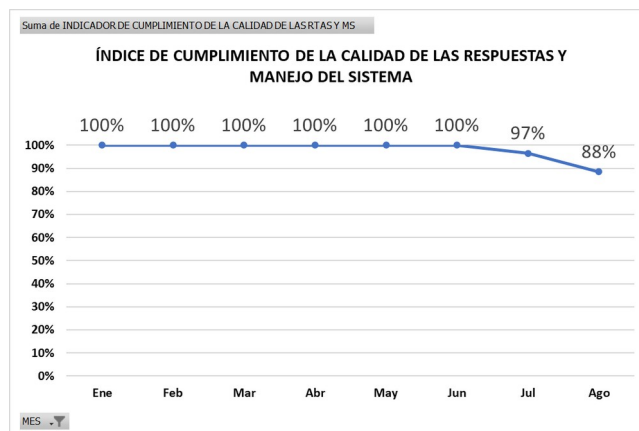
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2024**

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 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 **3 (12%)** presentan observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **88%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **98%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 1e3d76ff-1c4b-4009-b97c-12ec5ea53c7f

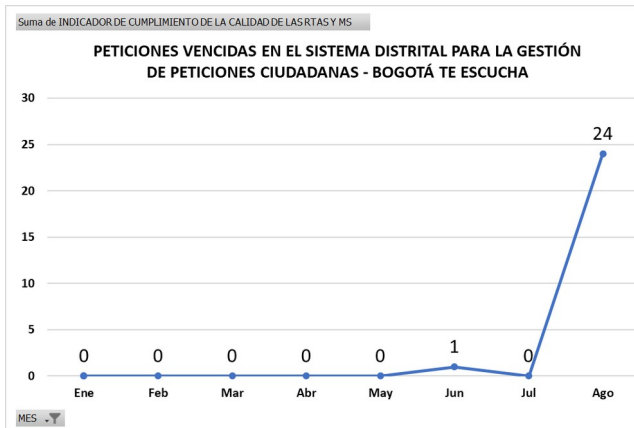
Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

## 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 **24** 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:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, respetuosamente solicitamos formular plan de mejoramiento que sirva como herramienta para cumplir en un 100% el índice de calidad e igualmente se garantice la oportuna gestión de las peticiones dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

El plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección 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: EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A. - SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ - radicacion@metrodebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR