



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

CARLOS ARTURO CHARRIA

Subsecretario de Gestión Institucional

SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED

Avenida el Dorado No. 66 – 63

Correo electrónico: buzonentidades@educacionbogota.gov.co

Ciudad

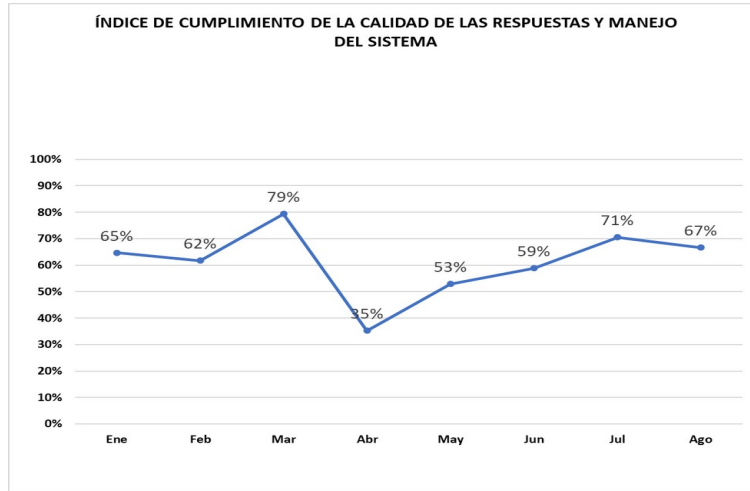
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL 2024.

Respetado Doctor:

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:

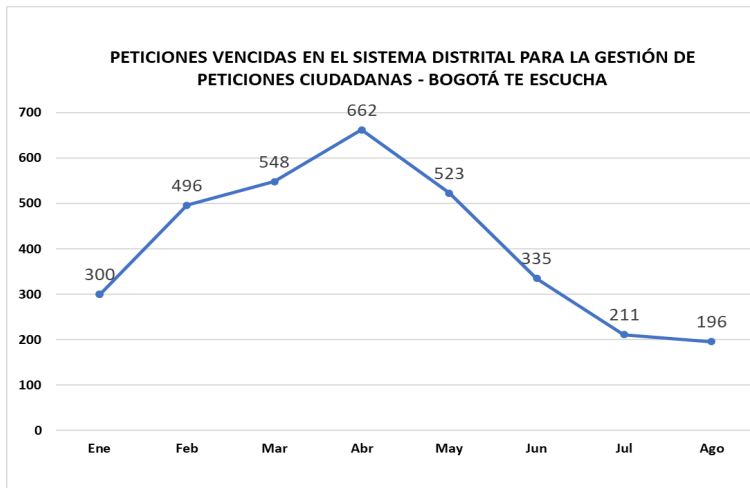
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **30** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **10 (33%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **67%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **61%**.



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 **196** 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 **10** 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, se relacionan los números de radicado: **1332372024, 1314062024, 1459232024, 1485372024, 1514942024, 2890332024, 2948582024, 3379802024, 3409392024 y 3571982024.**

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción de la comunicación remitida por la Secretaría de Educación Distrital con radicado No S-2024-287776 y radicado interno de la Secretaría General **No 1-2024-36148** del 20 de septiembre del 2024, donde se relaciona el enlace de acceso al plan de mejoramiento y evidencias de cumplimiento del mismo, dicho plan de mejoramiento será sujeto de seguimiento por parte de esta Dirección a fin de garantizar que se cumpla con los objetivos planteados.

Finalmente agradecemos el compromiso e interés por parte de la entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportunidad a la ciudadanía.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED - ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO - buzonentidades@educacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ