



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**EUGENIA ARBOLEDA BALBIN**

Directora de Servicio a la Ciudadanía

**SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS**

Carrera 32 No. 12 – 81 Edificio Administrativo 1° Piso

Correo electrónico: [ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co)

Ciudad

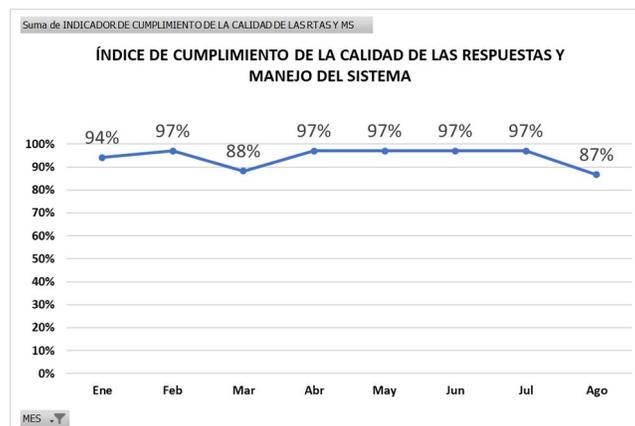
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2024**

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 **30** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **4 (13%)** presentan observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **87%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **94%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 28a2b936-f806-414a-9d5e-bd68d123cff0

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



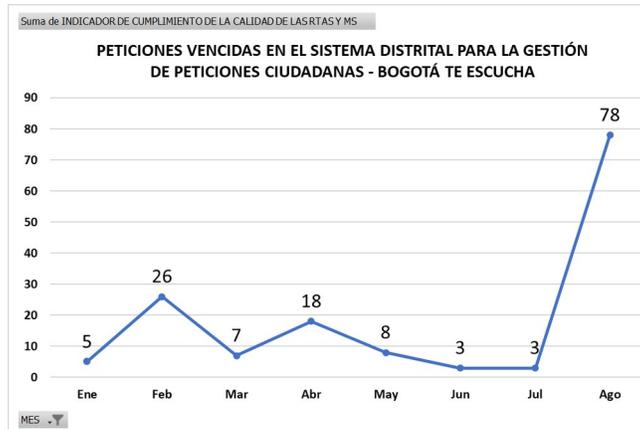
CO18/8583



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 presenta **78** 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 **22** 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, (anexo 2).

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

A la fecha, la Entidad cuenta con un plan de mejoramiento, con radicado de la Secretaría General No 1-2024-23352, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, respetuosamente invitamos a seguir trabajando en la implementación de las acciones correctivas y preventiva propuestas en el plan de mejoramiento, frente a la situación de los numerales 1 y 2 del presente informe, que permita garantizar el 100% en los criterios de Calidad y gestionar oportunamente las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha.

Cordialmente,

### ANA MARÍA PÉREZ VARGAS DIRECCION DISTRIAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRIAL DE SALUD - SDS - OLGA LUCIA VARGAS COBOS - [ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co)

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 28a2b936-f806-414a-9d5e-bd68d123cff0

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