



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

DOLLY ARIAS CASAS

Subdirectora Administrativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP

Avenida Caracas No. 53 – 80

Correo electrónico: uaesp@uaesp.gov.co

Ciudad

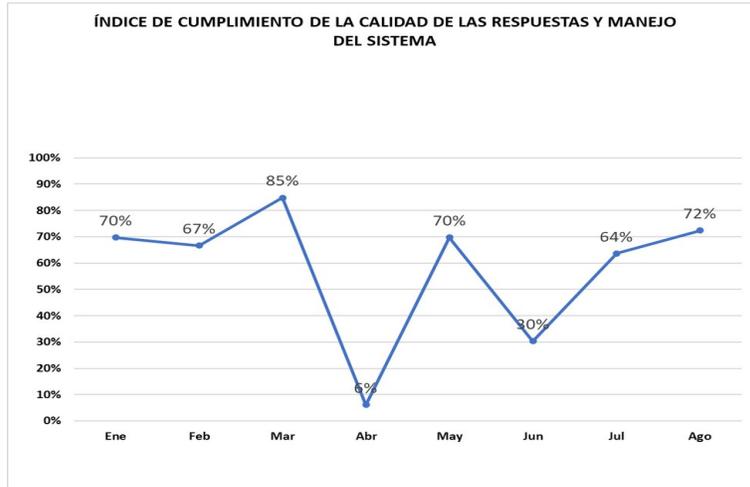
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL 2024.

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:

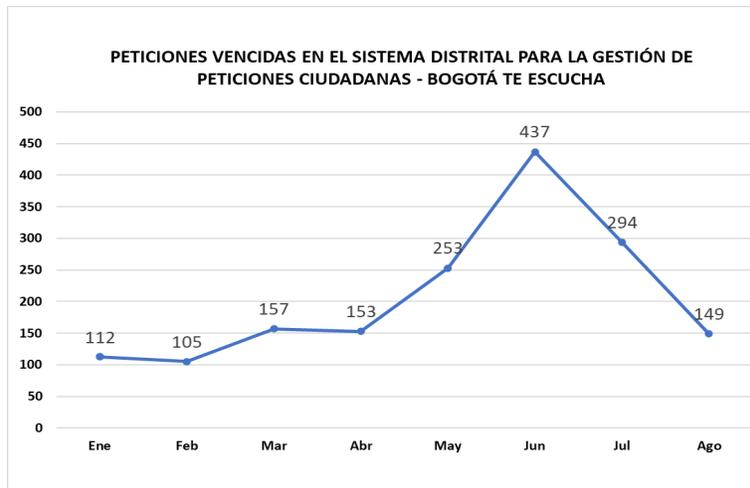
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **29** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **8 (28%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **72%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **58%**.



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 **149** 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 **4** 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, No radicados **3315872024, 3549762024, 3585232024 y 3595252024.**

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 radicados de la Secretaría General No **1-2024-19662** y **1-2024-19981**, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, ha surtido el efecto de mejorar en el índice de calidad de las respuestas y reducir el número de peticiones vencidas en el sistema, por consiguiente, los invitamos a continuar y reforzar las acciones correctivas y preventivas que les permita alcanzar el objetivo deseado.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP - SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO - uaesp@uaesp.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

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