



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

Dirección Electrónica: radicacion@metrodebogota.gov.co

BOGOTÁ, D.C.

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

Referenciado:

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 septiembre del 2024:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos formular un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

Página número 1 de 3

Documento Electrónico: 7a2e38e2-c69c-4c30-9070-c668602a9426

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud en el formato que se anexa.

De otra parte, frente a la inquietud en la cual manifestaron interés en obtener un análisis jurídico que permitiera dilucidar si el desarrollo del 6 de agosto en el Distrito Capital implica una modificación de los términos de respuesta al Derecho de Petición establecido en la Ley 1755 de 2015 y si las entidades distritales son corresponsables frente a la observancia de los términos establecidos en la ley mencionada, si el Sistema de Información Bogotá te escucha presenta incidentes en su parametrización frente a las alertas de cumplimiento de términos, de manera atenta anexamos al presente oficio copia del concepto emitido por la Oficina Jurídica de la Secretaría General, dando de esta forma respuesta definitiva a la inquietud presentada.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

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: 3

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Página número 2 de 3

Documento Electrónico: 7a2e38e2-c69c-4c30-9070-c668602a9426

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS