



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JUAN SEBASTIÁN GACHARNA BELLO

Director de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP

Carrera 30 # 25 – 90 piso 13

Dirección Electrónica: servicioalciudadanoGEL@sdp.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 OCTUBRE DE 2024.

Referenciado:

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 octubre 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:

En relación con el oficio 2-2024-66229 del 15 de noviembre de 2024 (radicado 1-2024-45086 de la Secretaría General del 15 de noviembre de 2024), informamos que recibimos el comunicado donde se relacionan las acciones que están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mejorar los estándares de calidad y oportunidad en la gestión de las respuestas, sobre el particular y dados los resultados obtenidos en el mes de septiembre y octubre de 2024, los invitamos a continuar ejecutando las actividades de control que crean necesarias para

mantener los niveles de cumplimiento alcanzados, por otra parte también se relacionan observaciones al Informe Consolidado de Calidad de las Respuestas correspondiente al mes de septiembre de 2024, sobre las observaciones en particular, informamos que dada la situación presentada con la evaluación de la petición 3702592024, se realizó el respectivo ajuste en el informe en mención y en los datos allí reportados, quedando de la siguiente manera:

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS												
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
SECRETARIA DE PLANEACION	29	29 100%	0 0%	29 100%	0 0%	29 100%	0 0%	29 100%	0 0%	29 100%	0 0%	0
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		100% Excelente		INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		0%		OBSERVACIONES CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS				
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA										86%		
PETICIONES VENCIDAS		REPORTE VENCIDAS CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS PETICIONES VENCIDAS										
ENTIDAD	No.											
SECRETARIA DE PLANEACION	0											

De acuerdo con lo anterior, para el mes de septiembre de 2024, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

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:
 SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: URIEL ALEXIS AGUDELO PULIDO
 Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-



Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 3 de 3

Documento Electrónico: bdf7abd4-7a1d-43e2-9a9d-2d9f244dc621

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