



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

ADRIANA RUTH CERTUCHE

Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM

Dirección Electrónica: radicacionentidades@movilidadbogota.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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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 manera atenta, reiteramos la solicitud de fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 6b597c8e-e5c2-4411-802b-9224e66a32d3

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



Al respecto, recibimos el comunicado con radicado 202441016943401 de fecha 10 de diciembre de 2024, según enunciado “*En atención a su comunicación 2-2024-31289 a través de la cual nos remite el 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*”. Agradecemos que nos expongan las acciones que han llevado a cabo al interior de la entidad, con el objetivo de cumplir los índices de calidad en las respuestas y la reducción a 0 de número de peticiones vencidas, esperamos que estos fortalecimientos de dichas acciones se vean reflejados en los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas mes a mes.

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 MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS