



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JUAN SEBASTIAN 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 FEBRERO DE 2025.

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 febrero de 2025:

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 considerar la pertinencia de formular un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan reducir a cero el número de peticiones vencidas, si la decisión corresponde a la estructuración de un nuevo plan, este deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:





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.

En atención al oficio con radicado 2-2025-13547 enviado por la Secretaría Distrital de Planeación (radicado 1-2025-8852 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 12 de marzo de 2025), informamos que recibimos el comunicado en el cual la entidad solicita el cierre efectivo de la acción 3043 (consecutivo de la acción para la Secretaría Distrital de Planeación), teniendo en cuenta los excelentes resultados obtenidos por la entidad a la fecha de cierre de la acción en mención (31 de enero de 2025), se determina que el plan de mejoramiento fue efectivo y permitió lograr el nivel de cumplimiento esperado en el índice de calidad y oportunidad de las respuestas.

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: 2

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

