



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

MAURICIO ROMERO

Gerente de Apoyo Estratégico

**CORPORACION PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTA REGION
(INVEST IN BOGOTA)**

Calle 67 # 8 – 32/44. Piso 4

Dirección Electrónica: info@investinbogota.org, gestiondocumental@investinbogota.org

BOGOTÁ, D.C. -

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 NOVIEMBRE DEL 2023.

Respetado Doctor:

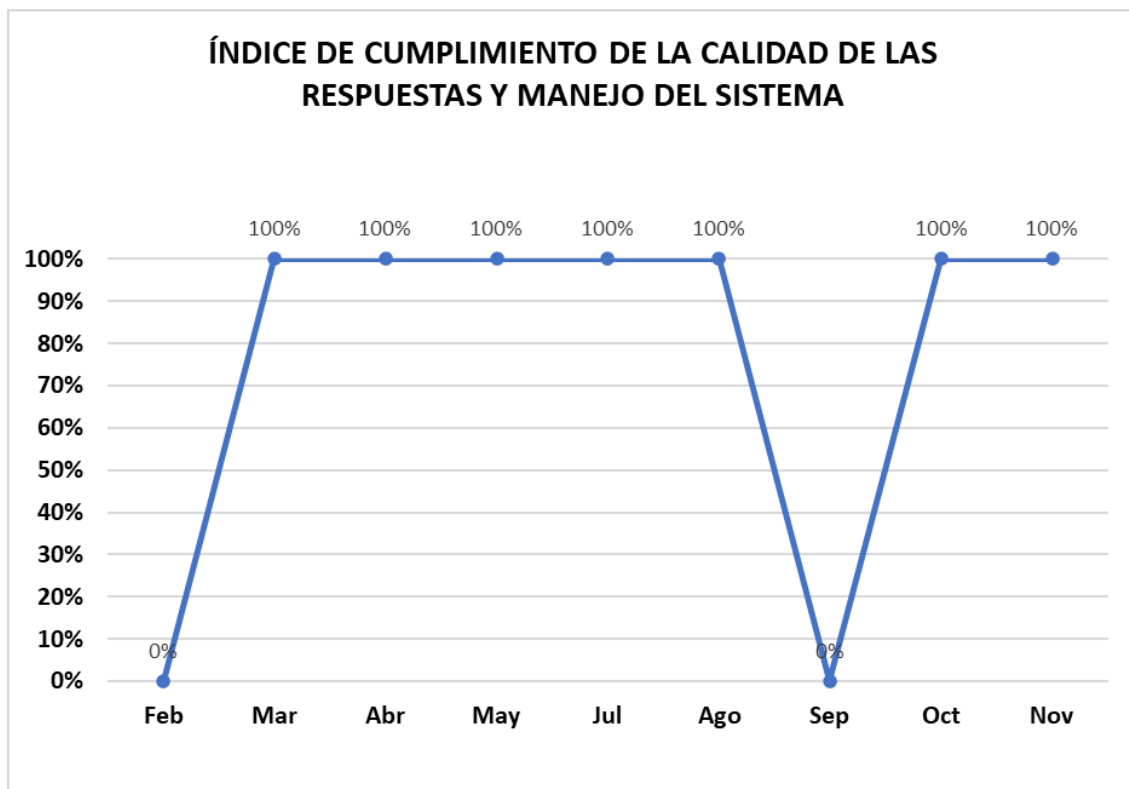
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
1	0 (0%)	100%	78%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

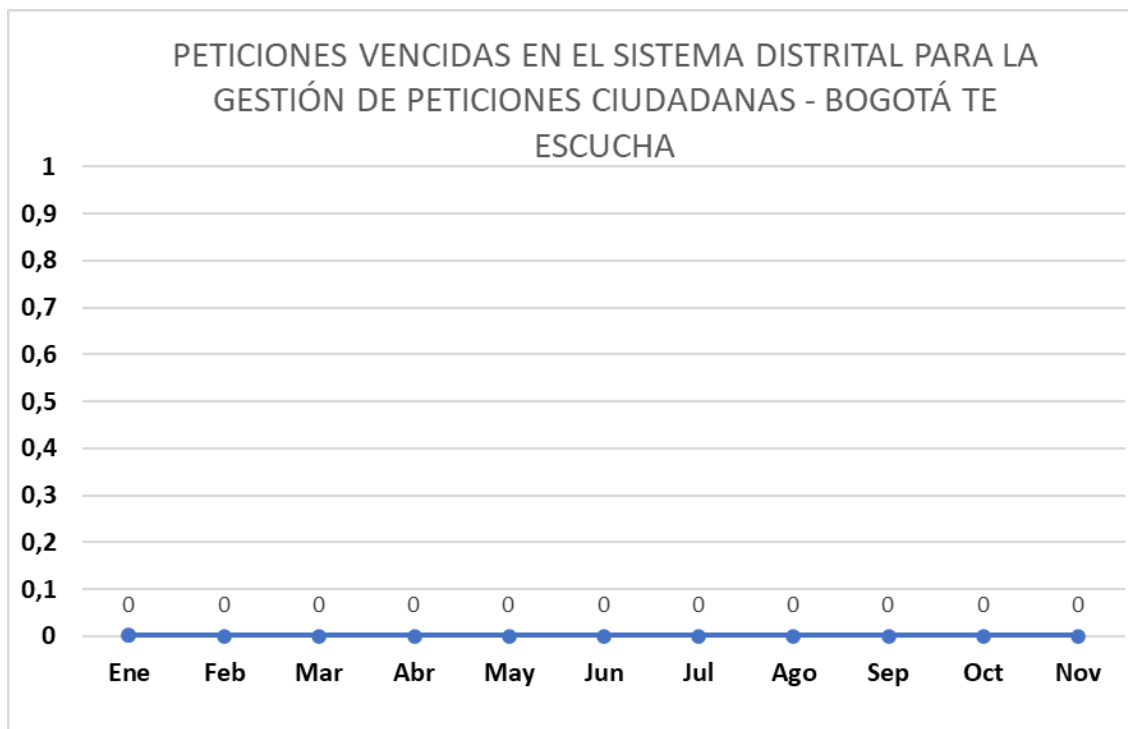


Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Nota aclaratoria: respecto a la gráfica de índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo del sistema, indicamos que para los meses de enero y junio del 2023 la Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región – INVEST IN BOGOTÁ no presentó solicitudes ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, razón por la cual no se realizó evaluación de calidad en esos dos meses, dicho esto, para los informes en los que se ve reflejado un porcentaje de cumplimiento del 0% en los meses de enero y junio, no corresponde al incumplimiento de la Entidad en los criterios de calidad en la evaluación de la respuesta sino a la falta de muestra para evaluar que no se presentó, como medida correctiva se omitirá de la gráfica los meses en los cuales no se realizó la evaluación de calidad.

2. 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 ha gestionado las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes de noviembre, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100% y no presentó petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, por esto, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a mantener las acciones correctivas y preventivas que permitan continuar con el 100% de cumplimiento en la calidad de las respuestas y que de igual forma se mantenga en cero el número de peticiones vencidas.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 0



Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO