



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ

Asesor de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP

Carrera 6 No. 14 - 98 Torre A Piso 2 Edificio Condominio Parque Santander

Correo electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co

Ciudad

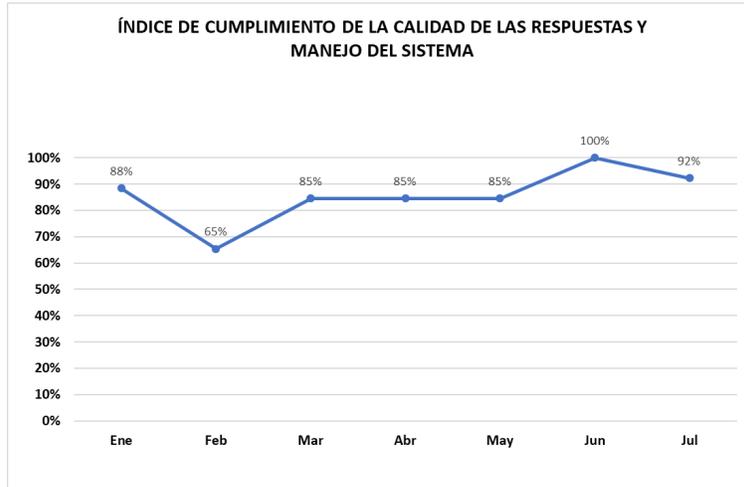
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2024.

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 julio del 2024:

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

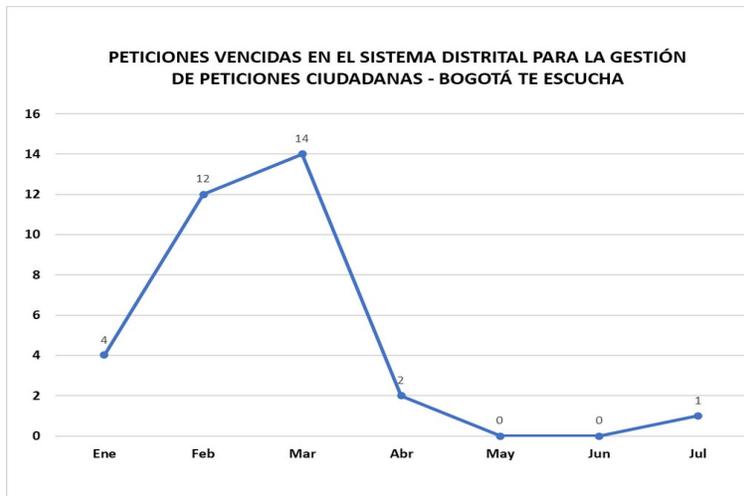
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **26** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **2 (8%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **92%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **86%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

2. Seguimiento a 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 presentó **1** petición vencida.



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:



A la fecha, la Entidad cuenta con un plan de mejoramiento, con radicado de la Secretaría General No **1- 2024-9341**, el cual se finalizó el 30 de abril del 2024, por lo anterior y de acuerdo con los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos formular un nuevo 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, el cual 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.

Para lo cual remitimos el formato entrega plan de mejoramiento, código 4221000-FT-1302, el cual debe ser diligenciado y allegarlo a esta Dirección, en formato Excel, a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP - ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA - servicioalciudadano@foncep.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ