

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

NORA CAROLINA GARCÍA ROJAS

Subdirectora Administrativa y Financiera

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES

Avenida Calle 19 No. 10 - 44

Correo electrónico: gestiondocumental@ipes.gov.co

Ciudad

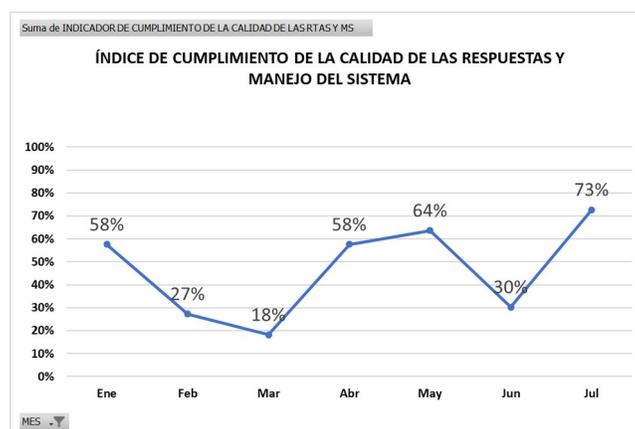
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2024

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 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 **33** respuestas a peticiones ciudadanas, del cual **9 (27%)** presenta observación (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **73%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **47%**.



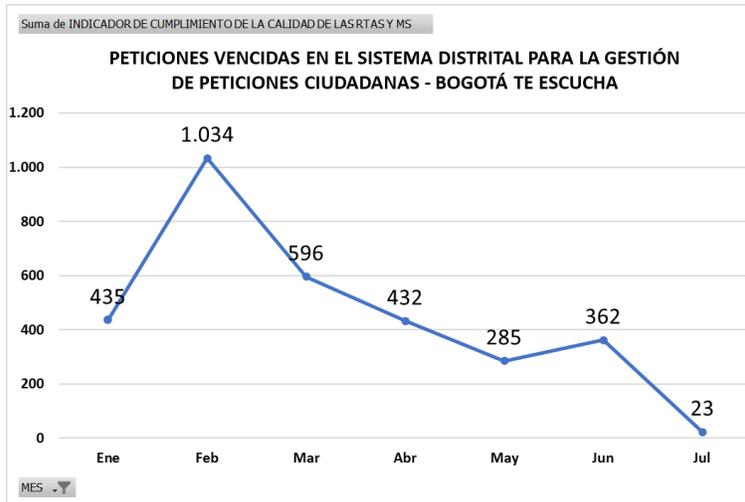
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 7a481c81-495e-4e98-8643-ac6f061e74e6

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 presenta **23** peticiones vencidas.



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:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para el periodo objeto de análisis y la fecha de envío del plan de mejora (7 de mayo de 2024), desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio continuaremos realizando seguimiento a la ejecución de las acciones propuestas, además del seguimiento al comportamiento del índice de calidad y oportunidad, no obstante si la entidad considera realizar ajustes al plan de mejora vigente, estaremos atentos a esta situación para realizar la respectiva actualización.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES - ANDRES MENDEZ JIMÉNEZ - gestiondocumental@ipes.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR