

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](mailto:gestiondocumental@ipes.gov.co)  
Ciudad

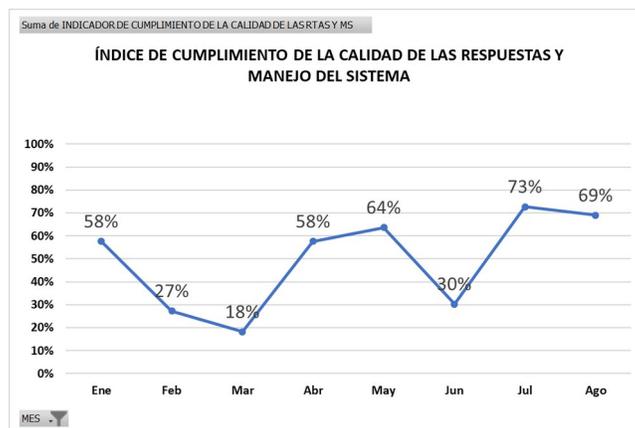
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2024**

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 agosto 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 **29** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **9 (31%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **69%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **49%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 3

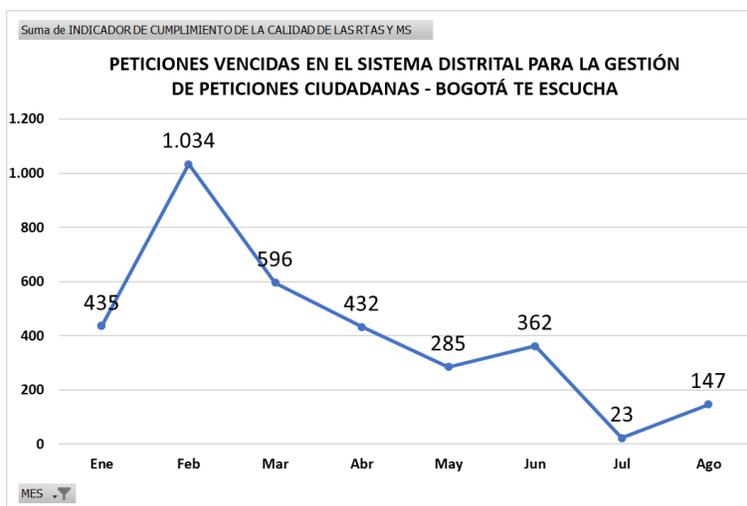
Documento Electrónico: 5b99a133-b993-4089-9368-affe46726540

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



## 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 **147** peticiones vencidas.



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

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis no presenta peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Ahora bien, la entidad tiene **una (1)** petición finalizada por desistimiento expreso que a la fecha se encuentra pendiente de cierre en el sistema con **No 3515972024**.

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

Mediante correo electrónico del 07/05/2024, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, el cual incluyeron una serie actividades preventivas con fecha de inicio 07/05/2024 hasta el 30/08/2024. Dado que la fecha proyectada para la finalización de las acciones culminó, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de cada una de ellas.

Ahora bien, de acuerdo con los resultados obtenidos, sugerimos revisar el plan de mejora actual y de ser necesario realizar los ajustes pertinentes, que permita cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar



que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR