

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO

Directora de Gestión Corporativa

CAJA DE VIVIENDA POPULAR - CVP

Carrera 13 # 54 - 13

Correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Ciudad

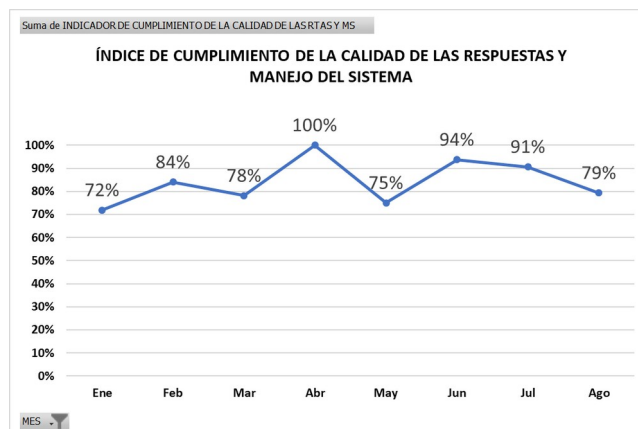
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2024

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 **6 (21%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **79%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **84%**.



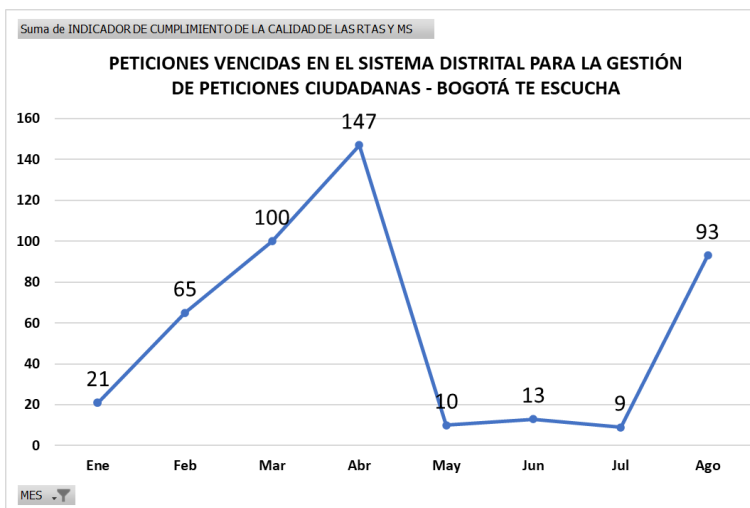
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: eab29bc0-18a1-49e7-97ae-a1bce1f17f9c

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 **93** 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:

A la fecha, la Entidad cuenta con un plan de mejoramiento, recibido por correo electrónico del 07 de mayo de 2024, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, solicitamos respetuosamente a continuar e implementar la acción preventiva, que permita cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: CAJA DE VIVIENDA POPULAR - CVP - DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA - soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR