



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC

Calle 12b No. 2-58

Correo Electrónico: correspondencia@idpc.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DE 2022.

Respetado Doctor:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de mayo de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

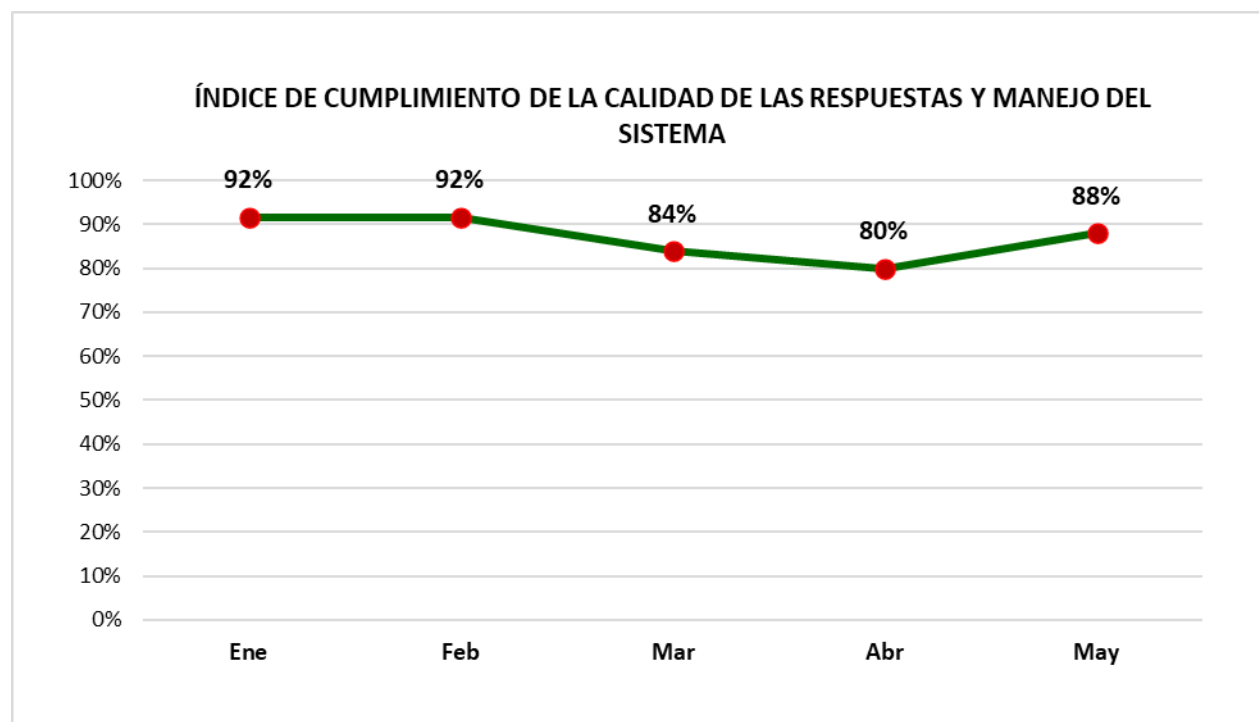
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento Mayo	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
25	3 (12%)	88%	87%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	25	0	25	0	24	1	25	0	23	2
	100%	0%	100%	0%	96%	4%	100%	0%	92%	8%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

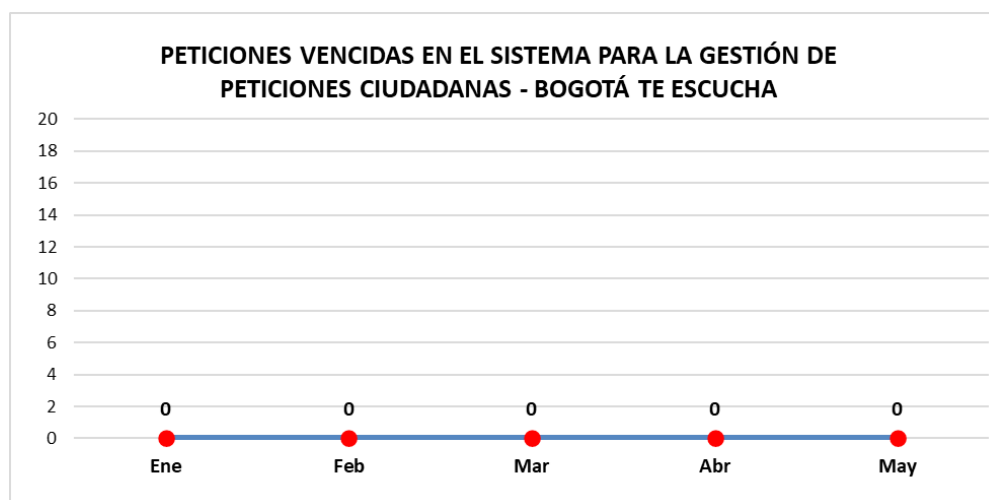
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2047412022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Si	Si	No	Si	Si	En el requerimiento se evidenció que no se utilizó un lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano, conforme se establece en los protocolos de servicio al suministrar respuesta sin saludo correspondiente.
1904132022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	Si	Si	Si	Si	No	Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.
1841192022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	Si	Si	Si	Si	No	

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, la entidad a corte 31 de mayo de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de mayo de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MAYO DE 2022



De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el mes de mayo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural fue del **88%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **8%**.

Al respecto, en el marco del plan de mejoramiento presentado por la entidad en el mes de marzo de 2022 mediante oficio No. 20225100010871, hemos podido evidenciar que la entidad ha aumentado **8%** el índice de calidad en las respuestas con respecto al mes inmediatamente anterior, por lo cual los invitamos a continuar con el despliegue de las acciones definidas con el fin de mejorar la gestión de peticiones en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA MAYO DE 2022

Para el mes de mayo de 2022, la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha², en ese sentido, consideramos pertinente recomendar que se mantengan las acciones definidas para lograr el cumplimiento en los términos de respuesta a las peticiones, al igual que el cargue de las mismas al Sistema Bogotá Te Escucha.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC - ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO - correspondencia@idpc.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

² Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibidem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto define la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."