



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

EDWIN OSWALDO PEÑA ROA

Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT

Edificio Centro Internacional Carrera 10 No. 28 - 49 Torre A Pisos 22 y 23

Correo electrónico: correspondenciarecepcion@idt.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 MAYO DE 2022

Referenciado: 1-2022-17723, 1-2022-17919

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de Turismo - IDT frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 31 de mayo de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo durante la vigencia 2022.

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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

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.

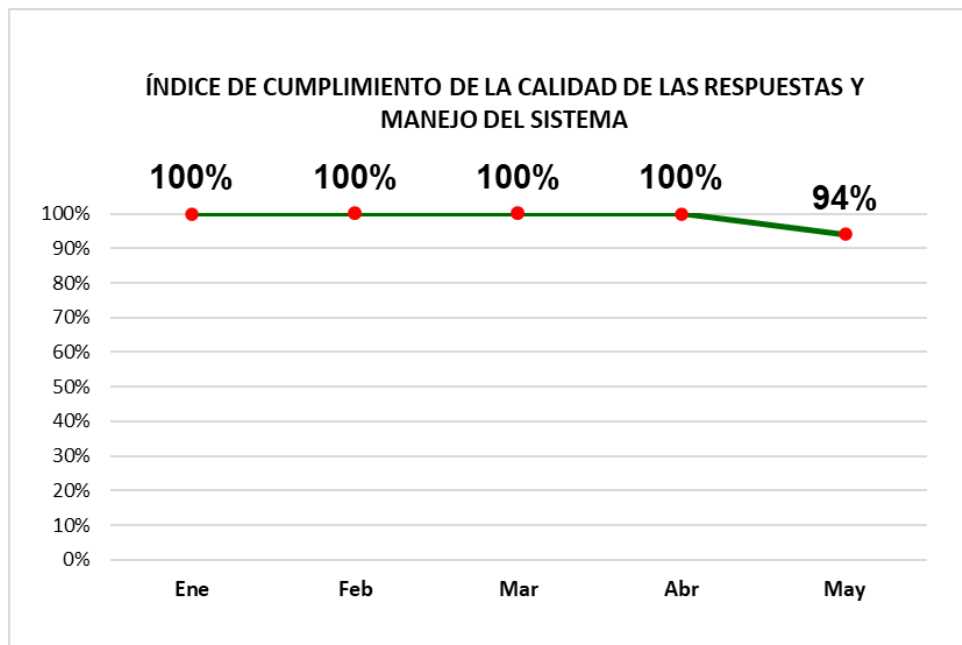
peticiones cerradas en el mes de mayo de 2022, por parte del Instituto Distrital de Turismo - IDT, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de 17 respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
17	1 (6%)	94%	98%

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
17	16	1	16	1	16	1	16	1	16	1
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

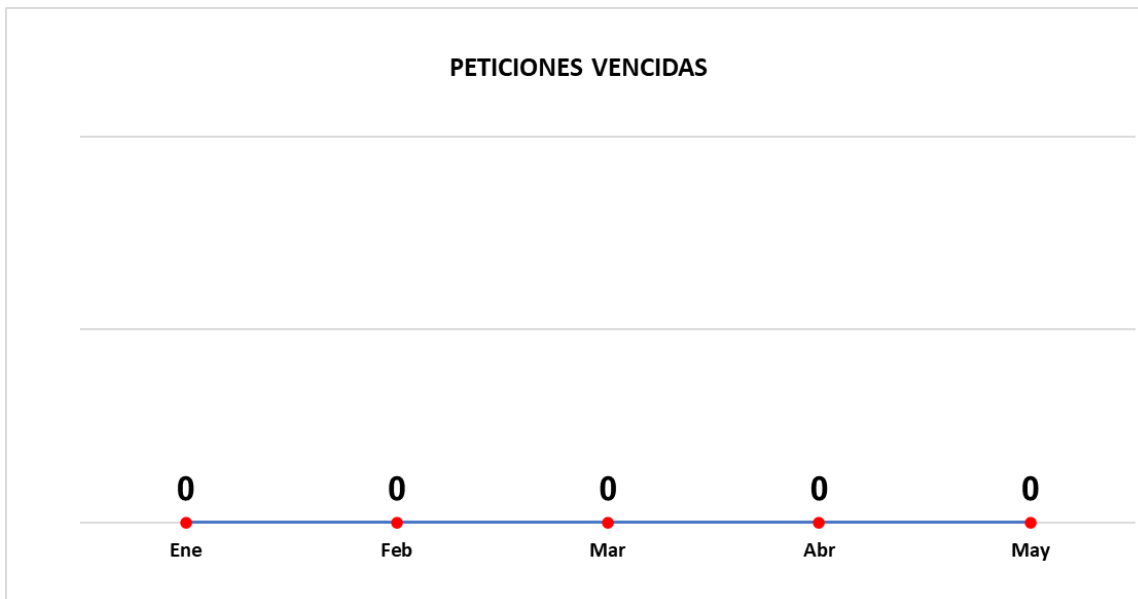
En el siguiente cuadro se analiza la respuesta emitida por el Instituto Distrital de Turismo - IDT a la ciudadanía, identificando puntualmente el aspecto para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1243042022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que no realizan la actualización del correo electrónico del ciudadano en Bogotá Te Escucha, como consecuencia de esto, el peticionario no recibe la respuesta.

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.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido de esta vigencia (enero a mayo), se observa tendencia al cumplimiento de respuesta a los peticionarios dentro de los términos de ley.



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 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 Turismo - IDT es del **94%**, teniendo como incidencia de incumplimiento en la Entidad el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** en 6%, afectando a los demás criterios de Calidad en igual porcentaje.

Al respecto, teniendo en cuenta que la Entidad durante los meses de enero a abril de 2022 mantuvo un índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y en el manejo del sistema del 100% y para este periodo se presentó observación a una respuesta, respetuosamente solicitamos realizar los ajustes correspondientes frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar y mantener al 100% un servicio de calidad, transparente y oportuno de las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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

Dado que el Instituto Distrital de Turismo - IDT no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha² durante el mes de mayo de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la Entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022:

Mediante radicado No. 1-2022-17723 del 13 de mayo de 2022, la Entidad remitió plan de mejoramiento respecto de las situaciones objeto de mejora encontradas durante la visita de monitoreo realizada el día 25 de abril del presente año al Punto de Información Turística - PIT

² **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** "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 defina 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."



Templete al Libertador, dentro del cual se remitió registro fotográfico de las acciones realizadas frente a la instalación de extintor y camilla en el punto de atención.

De conformidad con lo anterior, se entienden por subsanadas las situaciones objeto de mejora relacionadas con la camilla y el extintor, quedando pendiente lo correspondiente a la observación frente a la señalización en el piso y silla prioritaria, cuya respuesta incluida en el plan de mejoramiento está siendo revisada al interior de la Subsecretaría.

Agradecemos el interés y compromiso demostrado por la Entidad, lo que contribuye a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que brinda el Instituto Distrital de Turismo - IDT.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan 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 TURISMO - IDT - VIVIANA ROCÍO DURÁN CASTRO - correspondenciarecepcion@idt.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR