



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW.

Subdirector de Gestión Corporativa

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC

Calle 12b No. 2-58

Dirección Electrónica: correspondencia@idpc.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 ENERO DEL 2023.

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta que con este informe estamos dando inicio a la vigencia 2023, en la evaluación a las respuestas de las peticiones ciudadanas, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio queremos agradecer el esfuerzo y el compromiso de su entidad frente a la gestión y trámite de las PQRS, sin embargo, aún tenemos temas por mejorar, por cuanto el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC para la vigencia 2022 alcanzó el 89% de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas, por esta razón los invitamos a que el 2023 sea un año en donde se logre el cumplimiento del índice de calidad de las respuestas al 100%, con el fin de prestar un excelente servicio a los ciudadanos que permita la garantía efectiva de sus derechos.

Con este propósito desde la Dirección continuaremos brindando todo el apoyo que ustedes requieran para alcanzar esta meta, en ese sentido, a continuación, nos permitimos relacionar los resultados del mes enero de 2023 de la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas, y la solicitud de plan mejoramiento.

1. Seguimiento a la Calidad de los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: b8767fc2-9b4e-478d-856d-2cef850f8671

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice de cumplimiento acumulado 2023
20	1 (5%)	95%	95%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
20	0	19	1	20	0	20	0	20	0
100%	0%	95%	5%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

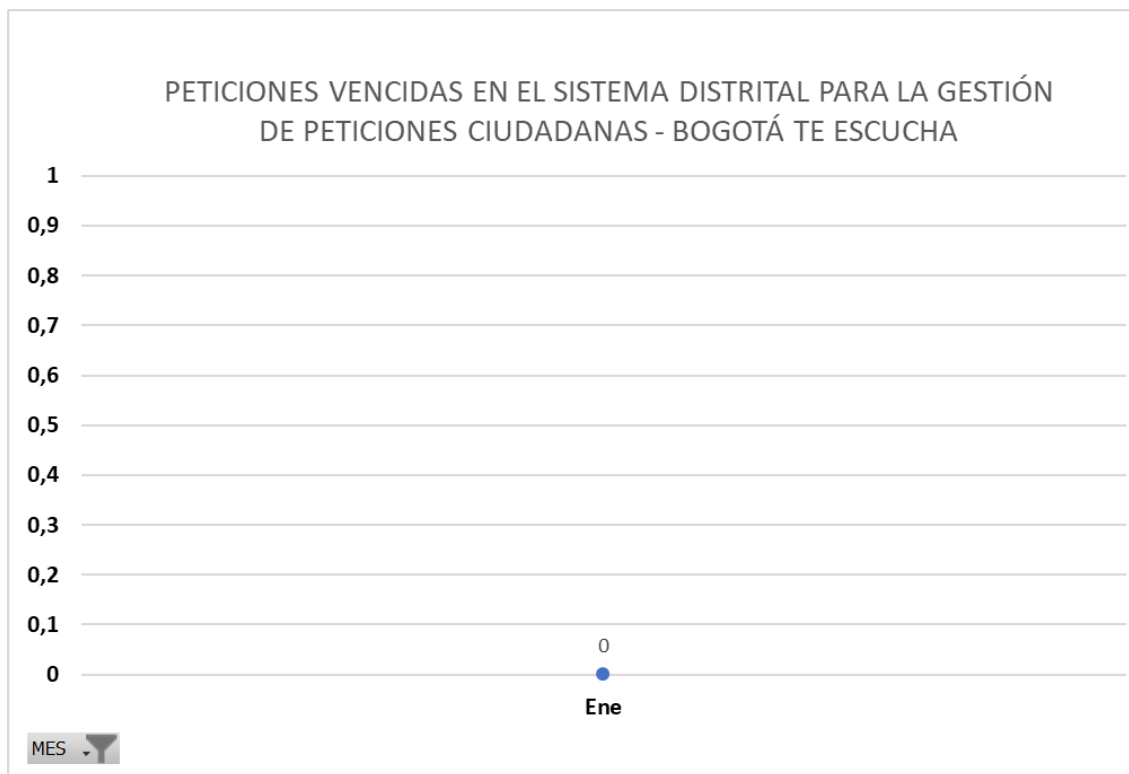
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
21552023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.

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 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 no presentó 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:



De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo sujeto de evaluación, solicitamos respetuosamente implementar un plan de mejoramiento para la presente vigencia, donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad y oportunidad de las respuestas, dicho plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO