



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

LILIANA MORALES ORTIZ

Subdirectora Administrativa y Financiera

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES

Carrera 8 # 15 - 46

Dirección Electrónica: gestion.documental@idartes.gov.co

BOGOTÁ, D.C.

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 FEBRERO DEL 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

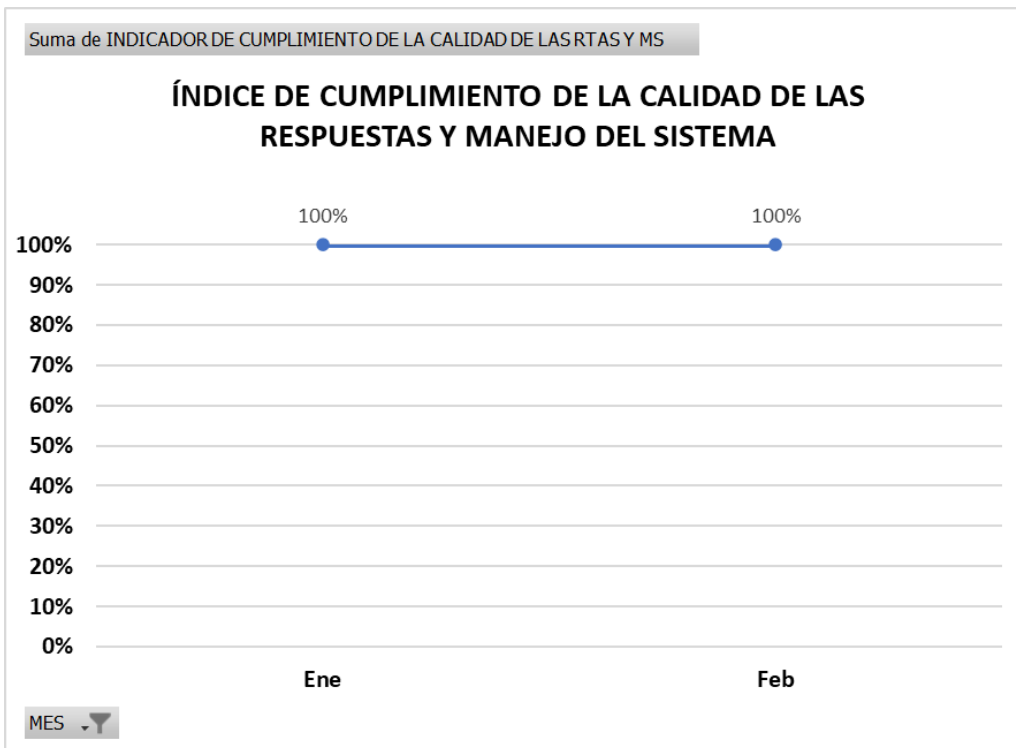
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de los planes de mejora.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
31	0 (0%)	100%	100%

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
31	0	31	0	31	0	31	0	31	0
100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	0%

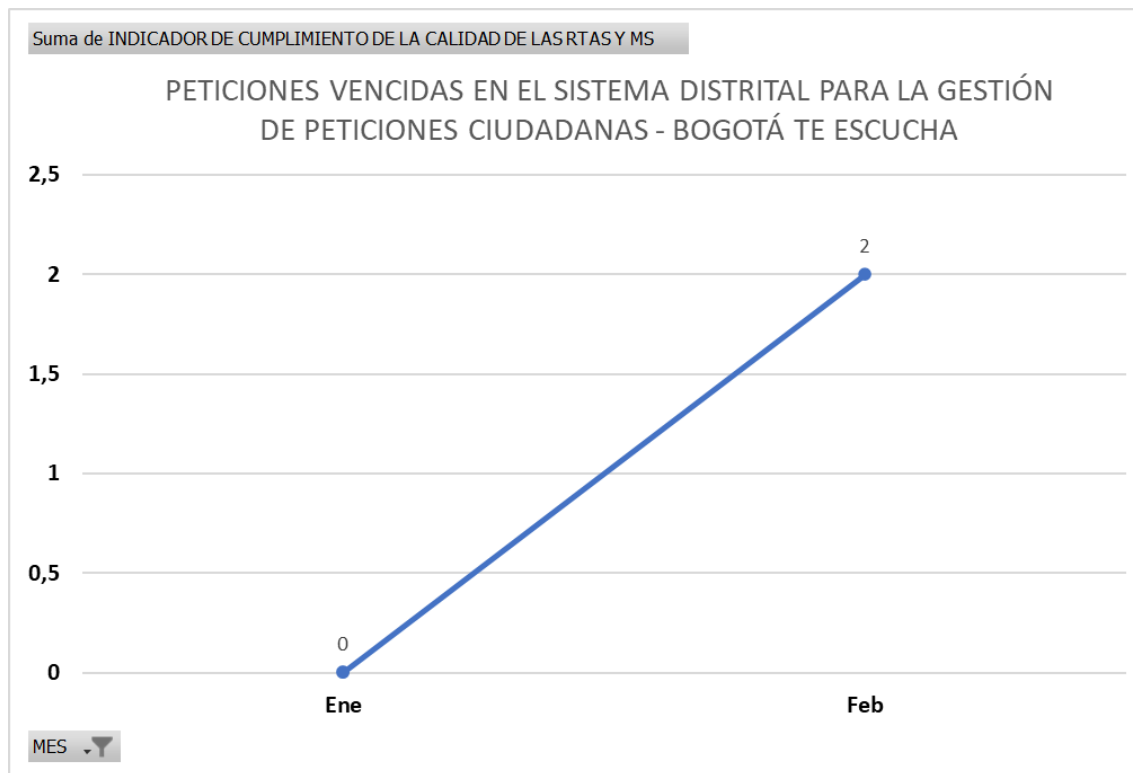
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
2	2023	1

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



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 presenta **0** 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.

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

De acuerdo con la muestra evaluada en el mes de enero de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, por el Instituto es del 100%, ante lo cual queremos resaltar el compromiso de la Entidad en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, por lo tanto recomendamos continuar con las acciones que se han venido desarrollando sobre este tema, no obstante, pero el periodo objeto de análisis se presentaron 2 peticiones vencidas, por lo tanto, desde la Dirección Distrital de



Calidad del Servicio les solicitamos generar un plan de mejoramiento con acciones preventivas y correctiva que permita dar respuesta oportuna a las peticiones dentro de los términos establecidos en la normatividad legal vigente, para lo cual se anexa el formato de plan de mejoramiento que deberá ser diligenciado y enviado a esta Dirección dentro de los 10 días siguientes al recibo de la presente comunicación.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES - MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA - gestion.documental@idartes.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO