

4221000

Bogotá D.C.

Doctor**JHON ALEXANDER CHALARCA GOMEZ**

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

Dirección Electrónica: correspondenciarepcion@idt.gov.co

Ciudad

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 JUNIO DE 2023.

Respetado Doctor:

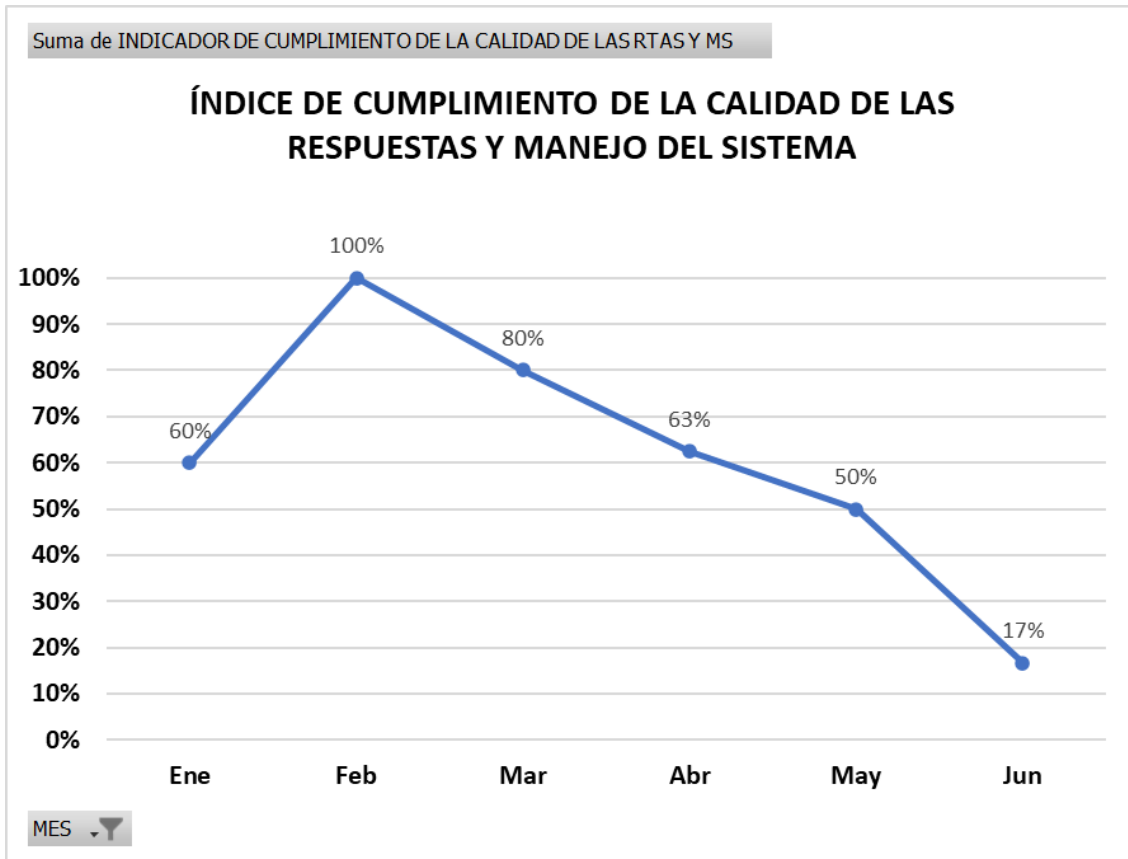
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

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:

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
6	5(83%)	17%	61%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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.

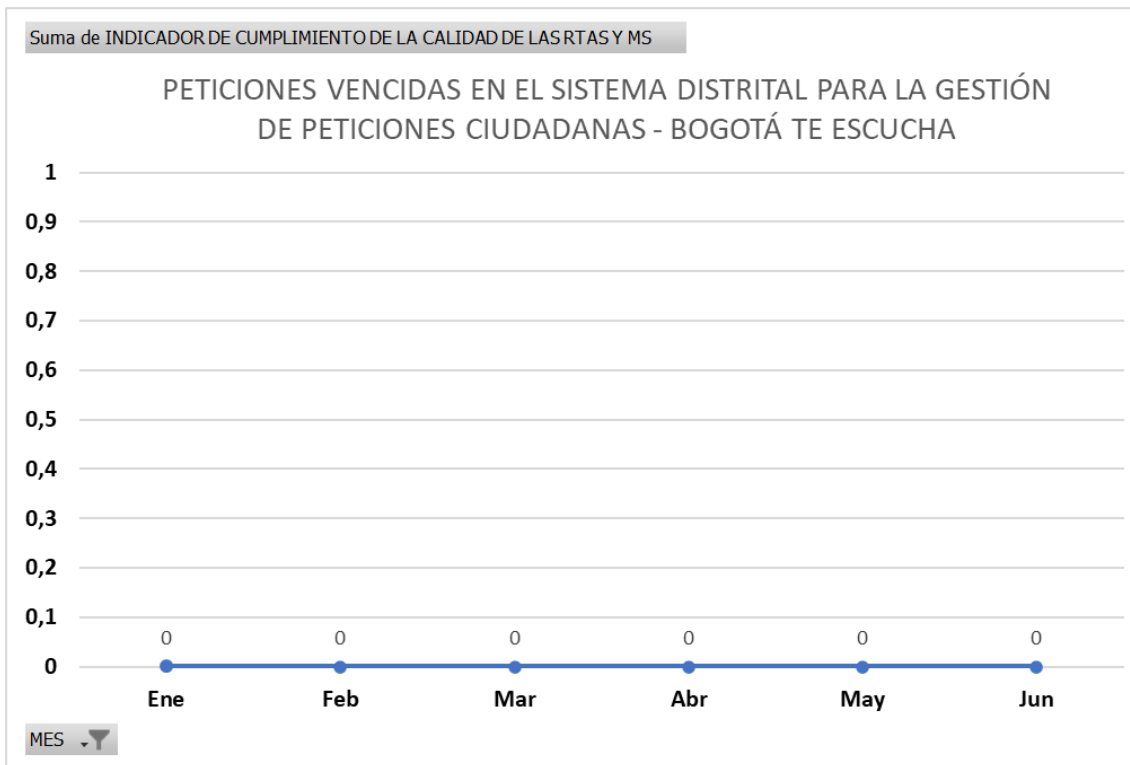
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2502972023 2490822023	SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	SI	NO	SI	NO	SI	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2889892023 2497872023	SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2890142023	SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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:

Mediante correo electrónico info@idt.gov.co de fecha 29 de junio de 2023, se recibe plan de mejoramiento así:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Correctiva	Hacer seguimiento y control de todas la PQRS radicadas bajo los criterios que establece en Manual de Gestión de Peticiones en el numeral 5.4	Revisar, controlar y verificar el anexo de los documentos en la respuesta	1/05/2023	30/05/2023
Correctiva	Hacer control a la información contenida en las solicitudes y respuesta	validar la información que cumpla con los criterios de reserva establecidos	1/05/2023	30/06/2023
Correctiva	realizar la entrega del documentio completo y adjunto	validar la información que cumpla con los criterios de reserva establecidos	1/05/2023	30/06/2023
Correctiva	realizar la entrega del documentio completo y adjunto	validar la información que cumpla con los criterios de reserva establecidos	1/05/2023	30/06/2023
Correctiva	realizar la entrega del documentio completo y adjunto	validar la información que cumpla con los criterios de reserva establecidos	1/05/2023	30/06/2023

Teniendo en cuenta que las acciones planteadas finalizaron el 30 de junio de 2023, razón por la cual los invitamos a que realicen la actualización de dichas acciones, que permitan alcanzar en un 100% los índices de calidad y oportunidad, ya que los resultados obtenidos en este mes quedaron con un **17%** de cumplimiento en calidad.

La actualización al 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.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación, recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha)
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano
6. Uso de lenguaje claro e incluyente
7. Cierre de la interacción por redes sociales

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:



INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT - GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO - correspondenciarepcion@idt.gov.co

Anexos Electrónicos: **1**

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número **6** de **6**

Documento Electrónico: 06d3ce5c-1163-4746-8045-3684d8a904db

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