

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 AGOSTO DE 2023.

Respetado Doctor:

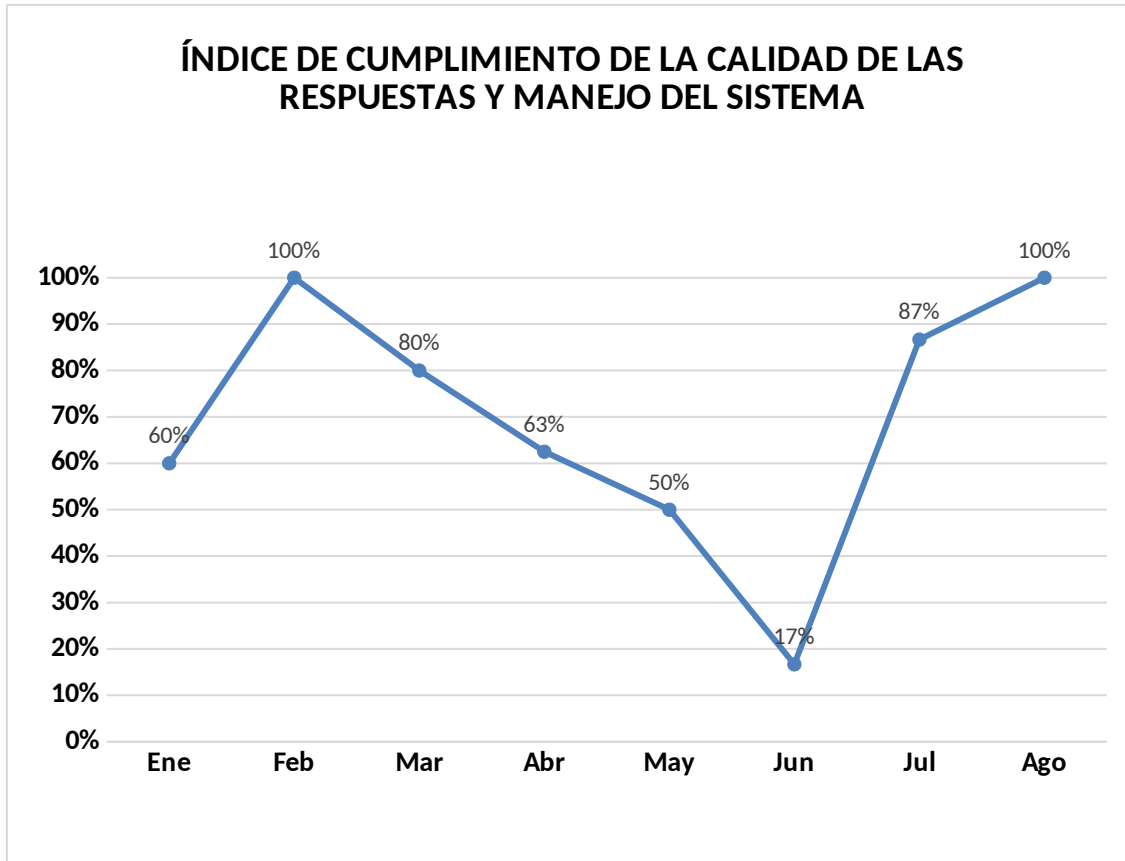
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
8	0(0%)	100%	71%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



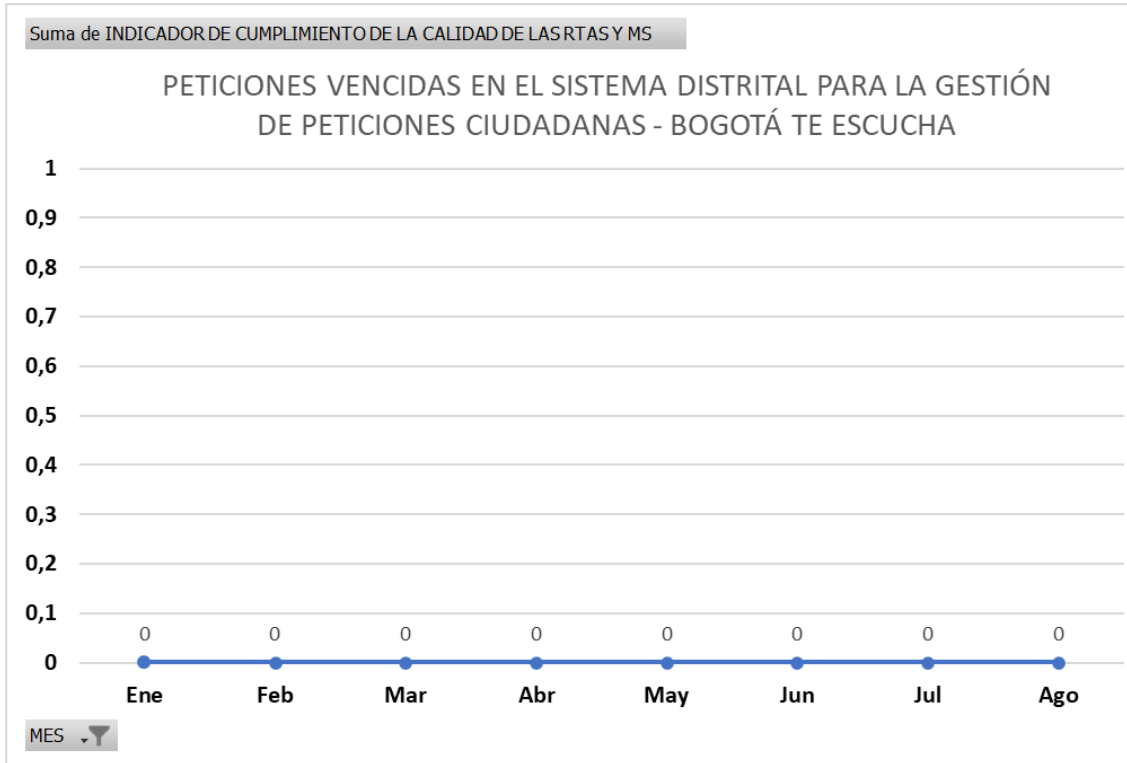
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presentó observaciones a las respuestas evaluadas.

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

De acuerdo con los resultados en la evaluación de calidad de las respuestas con un **100%** de cumplimiento para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones de mejoras planteadas han sido efectivas para alcanzar los índices de calidad, en este sentido, los invitamos a que estas acciones se continúen realizando y de este modo mantener los resultados alcanzados.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO



DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: a1af70dd-1ffb-4719-ae7d-2fd50cf316fb

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL