

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA ALEJANDRA BAQUERO CIMADEVILLA

Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Calle 22 No. 6 - 27 Piso 1

Correo electrónico: atnciudadano@idu.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 JULIO DE 2024

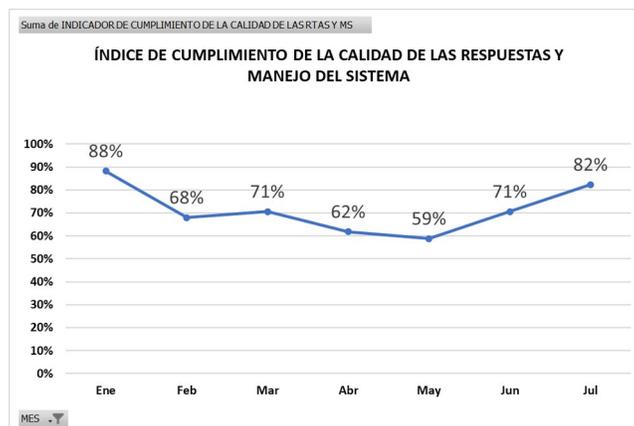
Referenciado: Respuesta 1-2024-30853

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 julio del 2024:

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

Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **34** respuestas a peticiones ciudadanas, del cual **6 (18%)** presenta observación (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **82%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **71%**.



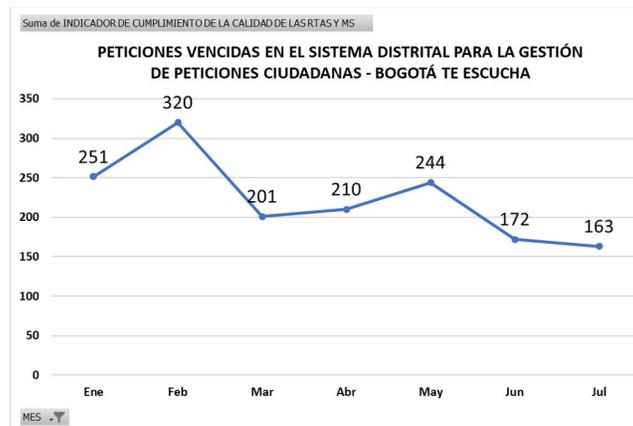
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: e036d8f3-2eff-4885-883f-b9800a42acef

2. Seguimiento a 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 presenta **163** 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:

Al respecto, recibimos los comunicados con radicados SIGA 1-2024-30853, donde socializan la gestión que están llevando a cabo al interior de la entidad, esto en pro de la mejora de los procesos operativos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas, el cual queremos agradecerles por compartirnos esta información e incluirnos en los procesos de mejora, con el fin de brindarles el acompañamiento necesario y poder aportar en la consecución de logros para la entidad.

Con lo anterior, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 y 2 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - atciudadano@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: e036d8f3-2eff-4885-883f-b9800a42acef

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