



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**JAVIER PALACIOS TORRES**

Director General

**INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON**

Calle 61 # 7 - 78

Correo electrónico: [admdocumental@idipron.gov.co](mailto:admdocumental@idipron.gov.co)

Ciudad

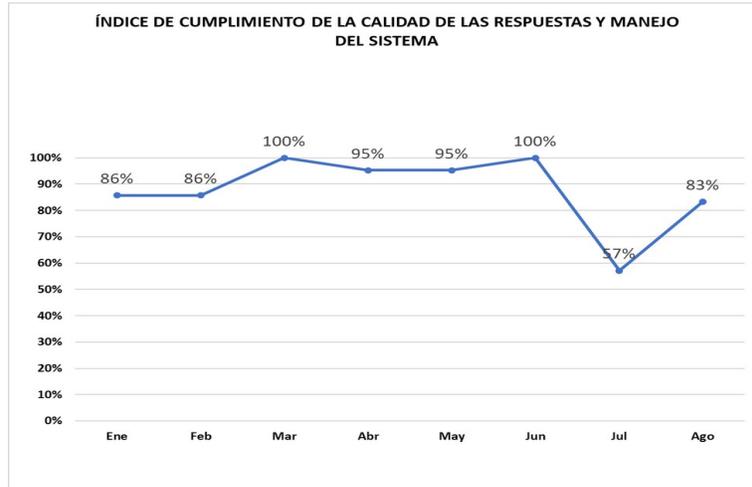
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL 2024.**

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 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:**

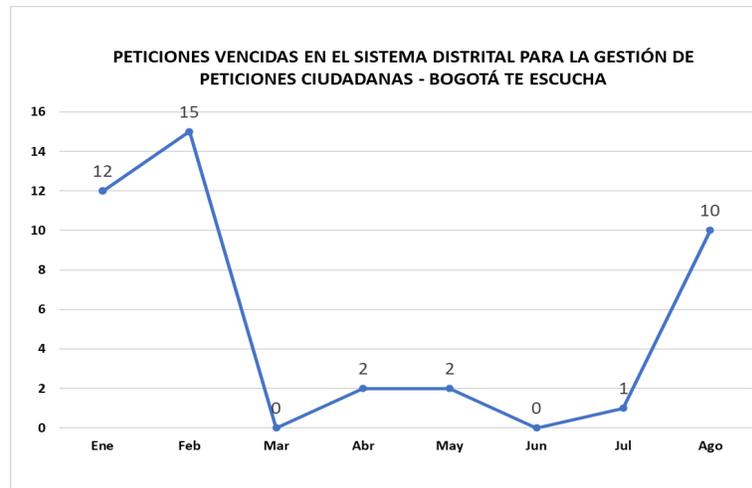
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **18** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **3 (17%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **83%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **88%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

## 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 presentó **10** 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 mes sujeto de evaluación, respetuosamente reiteramos nuestra solicitud de formular un plan de mejoramiento, que garantice el cumplimiento de los términos establecidos por la ley y la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Este plan deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción.

Para lo cual remitimos el FORMATO ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO, código 4221000-FT-1302, el cual debe ser diligenciado y allegarlo a esta Dirección, en formato Excel, a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud. Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON - MARCELA DELGADO GUARNIZO - admdocumental@idipron.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ