

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ALEXANDRA CECILIA RIVERA PARDO

Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (e)

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Calle 22 No. 6 - 27 Piso 1

Correo electrónico: atciudadano@idu.gov.co

Ciudad

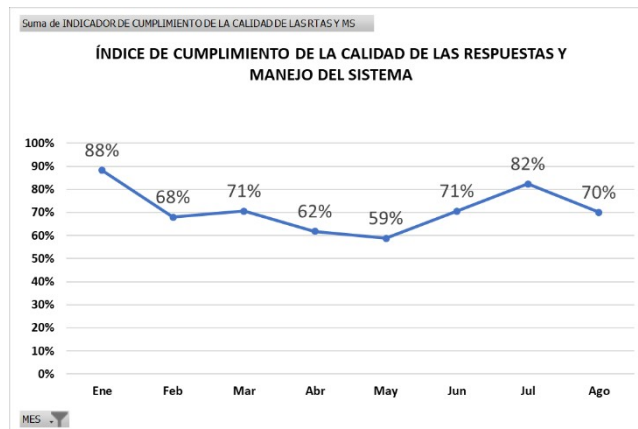
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2024

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 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 **30** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **9 (30%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **70%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **71%**.



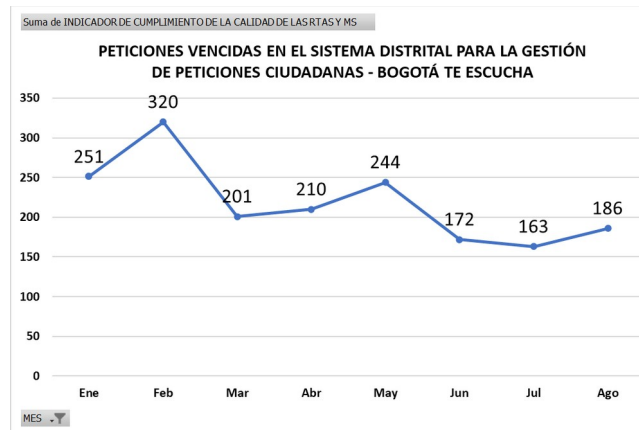
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: fa928332-7935-4195-bf41-8076cebe6be3

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 **186** 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, la entidad cuenta con un plan de mejoramiento, con radicado de la Secretaría General No 1-2024-14193 y 1-2024-14246, el cual y de acuerdo con los resultados obtenidos, sugerimos revisar el plan de mejora actual y de ser necesario realizar los ajustes pertinentes, que permita cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento y allegarlo a esta Dirección 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 DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - atnciudadano@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR