



4221000

Bogotá D.C.

Doctora  
MARTHA LUCIA VELEZ VALLEJO  
Subdirectora Administrativa y Financiera  
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO -  
IDEP  
Dirección Electrónica: [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)  
BOGOTÁ, D.C. -

COMUNICACIONES - RECIBIDAS

**AL CONTESTAR POR FAVOR CITE:**

Radicado: **06-812-2024-001789**

Fecha: 27/11/2024 - 04:51 PM

Remitente: SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE

Destinatario: MARTHA LUCIA VELEZ VALLEJO

No.Folios: 1 Anexos: 2



**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 OCTUBRE DE 2024.

**Referenciado:**

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 octubre del 2024:

### **1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha:**

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

### **2. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:**

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 00b94779-35f8-401d-9b59-7c7ac4bf516a

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la administración Distrital

Cordialmente,

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

Copia:  
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP - HILDA YAMILE MORALES LAVERDE -  
idep@idep.edu.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: URIEL ALEXIS AGUDELO PULIDO  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

## CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA	10	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	0
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
<b>INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:</b>		100%	<b>Excelente</b>	<b>INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:</b>		0%	<b>OBSERVACIONES</b> <small>CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</small>					

**META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**86%**

### PETICIONES VENCIDAS

ENTIDAD	No.
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL	0

### REPORTE VENCIDAS

CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS PETICIONES VENCIDAS

#### ENTIDAD

ACUEDUCTO - EAAB-ESP	AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTR...
ATENEA	CANAL CAPITAL
CAPITAL SALUD EPS	CATASTRO
CODENSA	CONCEJO DE BOGOTA
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TEC...	ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROL...
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	FONCEP
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	GRUAS Y PATIOS
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	IDCBIS
IDIGER	IDIPRON
IDPAC	IDPC
IDPYBA	IDRD
IDT	IDU
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIV...	IPES