



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ADRIANA MARÍA CRUZ RIVERA**

Subdirectora Administrativa y Financiera y Atención al Ciudadano

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES**

Carrera 8 No. 15 - 46

Correo electrónico: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.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 ENERO DE 2022**

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 31 de enero de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

### **1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

peticiones cerradas en el mes de enero de 2022, por parte del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de 29 respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento enero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	2 (7%)	93%	93%

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
29	28	1	28	1	28	1	27	2	28	1
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	93%	7%	97%	3%

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES a la ciudadanía a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3999752021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3949772021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último día del mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Entidad durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

Para el periodo objeto de evaluación, el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

### **3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022:**

#### **ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022**

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de enero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **93%**, teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento de la Entidad el de **OPORTUNIDAD** con el **7%**, seguido de los criterios de **MANEJO DEL SISTEMA, COHERENCIA, CLARIDAD** y **CALIDAD** con el **3%**.

Durante la vigencia 2021, la Entidad presentó plan de mejoramiento, el cual fue ajustado el 01 de febrero de 2022. En ese sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio agradece el interés y el compromiso para buscar acciones de mejora que generen resultados en beneficio para la ciudadanía. Por consiguiente, realizaremos el seguimiento a las acciones y ajustes realizados en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en los índices de calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

#### **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA ENERO DE 2022**

Dado que la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de enero de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener



las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

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 que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES - MARÍA DEL PILAR DUARTE FONTECHA - [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO