



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: gestion.documental@idartes.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 MAYO DE 2022

Referenciado: 1-2022-14107,1-2022-16351

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 cuatro 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 mayo de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo durante la vigencia 2022.

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 sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

¹ **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.

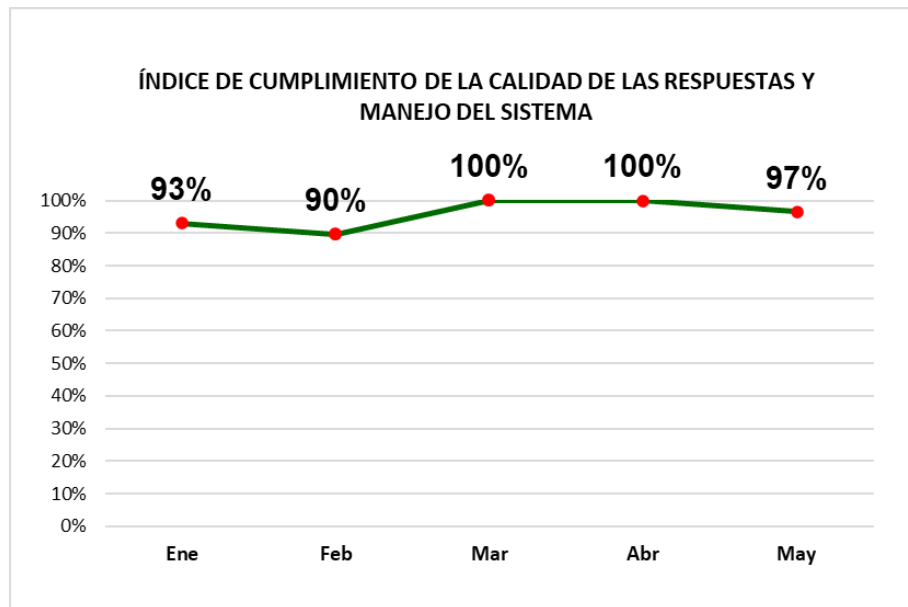
peticiones cerradas en el mes de mayo de 2022, por parte del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas.

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % Índice de cumplimiento mayo | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|---|
| 29 | 1 (3%) | 97% | 96% |

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 | 28 | 1 | 28 | 1 |
| | 97% | 3% | 97% | 3% | 97% | 3% | 97% | 3% | 97% | 3% |



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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).

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.

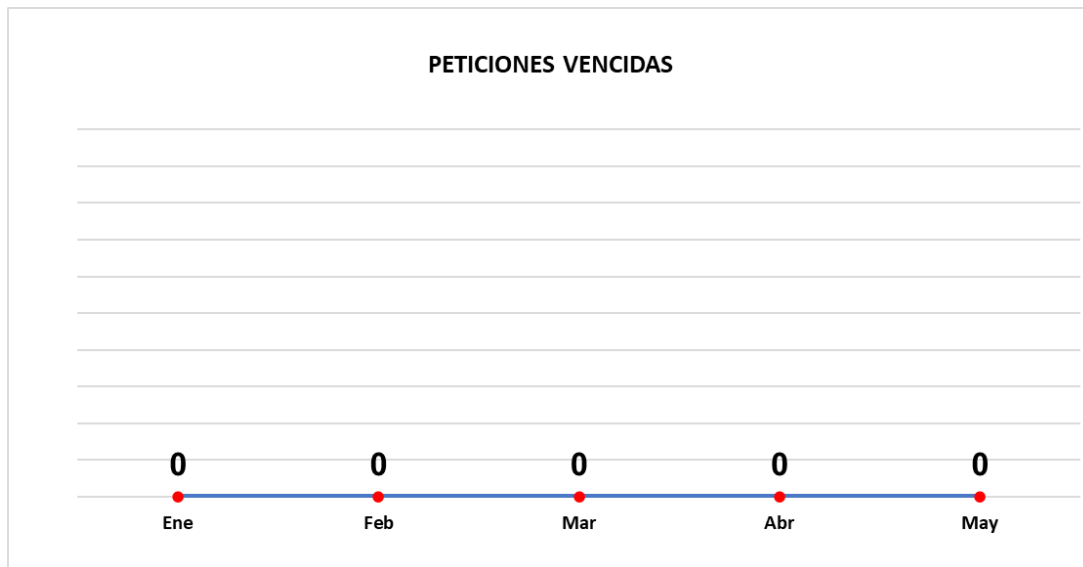
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|-----------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 2070972022 | RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición. |

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

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, la entidad a corte 31 de mayo de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido de esta vigencia (enero a mayo), se observa tendencia constante al cumplimiento de respuesta a los peticionarios dentro de los términos de ley.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 mayo de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MAYO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de mayo 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 **97%**. Lo anterior, debido a que el criterio de incumplimiento es **CLARIDAD** con **3%**, afectando los demás criterios de Calidad en igual porcentaje.

Al respecto, es importante precisar que, si bien la Entidad presentó plan de mejoramiento el 22 de febrero de 2022 con radicado 1-2022-5468 orientadas en varias acciones, como lo es el que se relaciona a continuación:

| Acción de Mejora |
|---|
| “Definir como periodo interno de revisión, aprobación y respuesta a las solicitudes recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el equivalente a la tercera parte del periodo máximo establecido para la radicación respectiva en el sistema de información distrital.” |

Por lo anterior, se evidencia que la acción planteada no subsana la observación realizada en el presente informe, razón por la cual respetuosamente solicitamos se revise y/o se replantee o fortalezcan las acciones para lograr el cumplimiento del 100% de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas, que permitan garantizar un servicio de calidad, transparente y oportuno de las mismas dentro de los términos de ley 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 MAYO DE 2022

Dado que el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha² durante el mes de mayo, 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

² **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** “Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la oportuna respuesta de las peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a la visita de monitoreo realizada durante la vigencia 2022:

Al respecto, mediante radicados 1-2022-14107 del 09 de mayo de 2022 y 1-2022-16351 del 31 de mayo de 2022 la entidad remitió plan de mejoramiento a la visita de monitoreo realizada el día 25 de abril del presente año, socializando con el área de mantenimiento de la Entidad, el arreglo de las luminarias para llevarse a cabo durante el mes de mayo. Dado lo anterior, comedidamente solicitamos el envío de las evidencias correspondientes, que nos permitan verificar el cumplimiento de la acción señalada.

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 - gestion.documental@idartes.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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