



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MARTHA LILIANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ**

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario

**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP**

Avenida Calle 26 No. 69D – 91 Centro Empresarial Arrecife Torre 2 Oficina 402

Dirección Electrónica: [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)**BOGOTÁ, D.C.**

**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 ABRIL DE 2022.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP 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 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, estas dos primeras con corte al 30 de abril 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 que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta 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 los requerimientos cerrados por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **17** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento abril	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
17	2 (12%)	88%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
17	16	1	16	1	16	1	15	2	15	2
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	88%	12%	88%	12%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

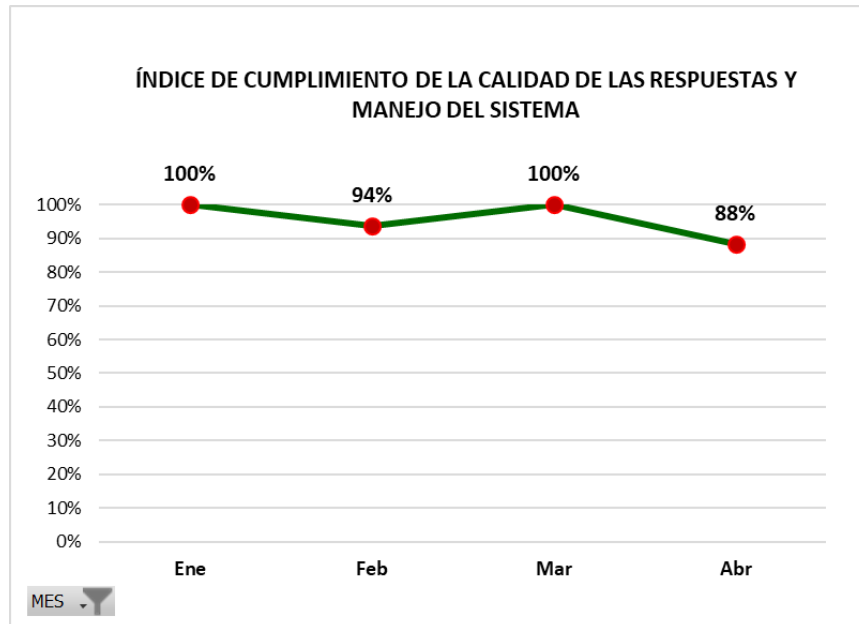
<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**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).

**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.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad 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
1005402022	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema ni recibe respuesta definitiva a su petición.
234492022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.

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:**

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de febrero de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
3	0	2022: 3	Entre 4 y 16 días de vencimiento

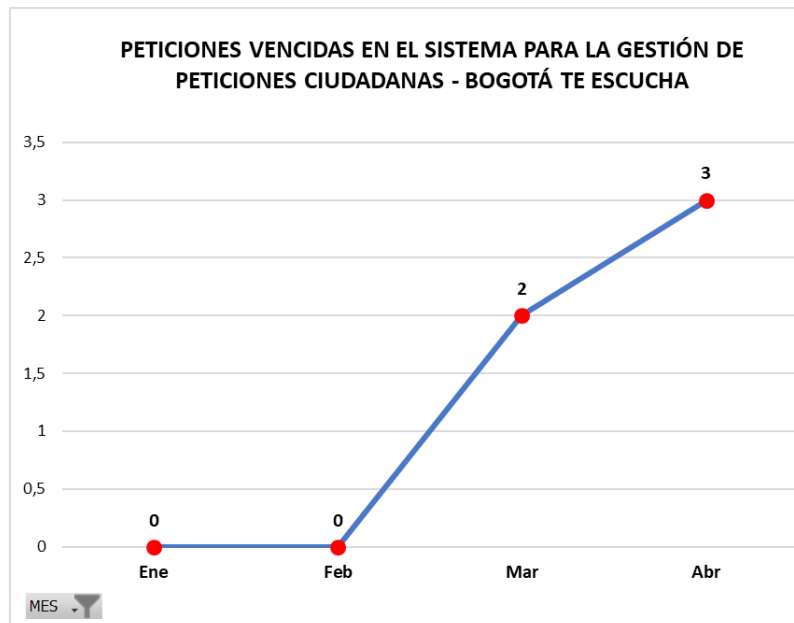
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **66,67%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección Administrativa Financiera y de Control Disciplinario, como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP		100%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	66,67%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	33,33%

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a abril), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **3** peticiones vencidas con respecto al mes de febrero.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>2</sup>**.

### **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 abril de 2022:**

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

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de abril de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **88%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **12%**.

En relación con el índice de calidad les informamos que recibimos el comunicado con radicado del IDEP 00106-816-000114 de 14 de febrero de 2022 (1-2022-6266 radicado de Secretaría General del 1 de marzo de 2022) relacionado con el plan de mejora solicitado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el informe consolidado con corte al 31 de diciembre de 2022, por medio de dicho plan la entidad socializa las actividades de mejora estructuradas, las cuales corresponden a:

- Capacitación funcional Bogotá Te Escucha.
- Capacitación de Lenguaje claro- Traducción y redacción de textos.
- Notificación semanal peticiones pendientes por respuesta.

Dado el resultado obtenido en el índice de calidad de las respuestas para el mes de abril de 2022, recomendamos revisar la eficacia e impacto de las acciones planteadas con el fin de realizar los ajustes necesarios y de esta manera lograr nuevamente el 100% de cumplimiento del índice.

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

Para el mes de abril de 2022, la entidad presenta 3 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>, en relación con el comunicado con radicado del

<sup>2</sup> **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

<sup>3</sup> **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, Ibídem.

**Artículo 15 del Decreto 847 de 2019**, “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

IDEP 00106-816-000114 de 14 de febrero de 2022 (1-2022-6266 radicado de Secretaría General del 1 de abril de 2022) relacionado con el plan de mejora solicitado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el informe consolidado con corte al 31 de diciembre de 2022, por medio del cual la entidad socializa la siguiente actividad de mejora estructurada y relacionada con las peticiones vencidas:

- Notificación semanal peticiones pendientes por respuesta.

Sobre el particular y teniendo en cuenta el resultado obtenido por la entidad para el periodo objeto de análisis, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitamos se evalúe, revise y reformule la acción definida y adicionalmente se planteen otras acciones, de ser necesario, esto con el fin de poder lograr el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las peticiones ciudadanas.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL 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: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

---

1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 19539e10-f1d8-46af-b7e3-f317099aaca4