

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS

Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Diagonal 47 No. 77A – 09 Interior 11

Dirección Electrónica: radicacionentradas@idiger.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.

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, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de cuatro 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 las peticiones vencidas en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados en el 2021:

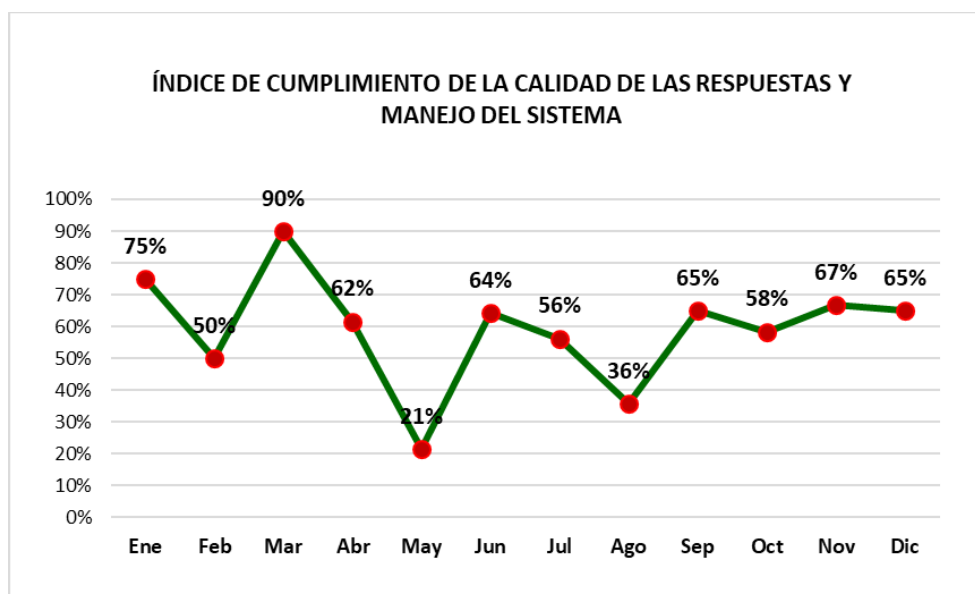
¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

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 sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **20** respuestas emitidas por el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER.

Resultados obtenidos:

RESPUESTAS ANALIZADAS	RESPUESTAS CON OBSERVACIÓN	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DICIEMBRE	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO 2021
20	7 (35%)	65%	58%



² **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

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez (C&C) y manejo del sistema (MS):

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
20	20	0	20	0	20	0	17	3	14	6
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	85%	15%	70%	30%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

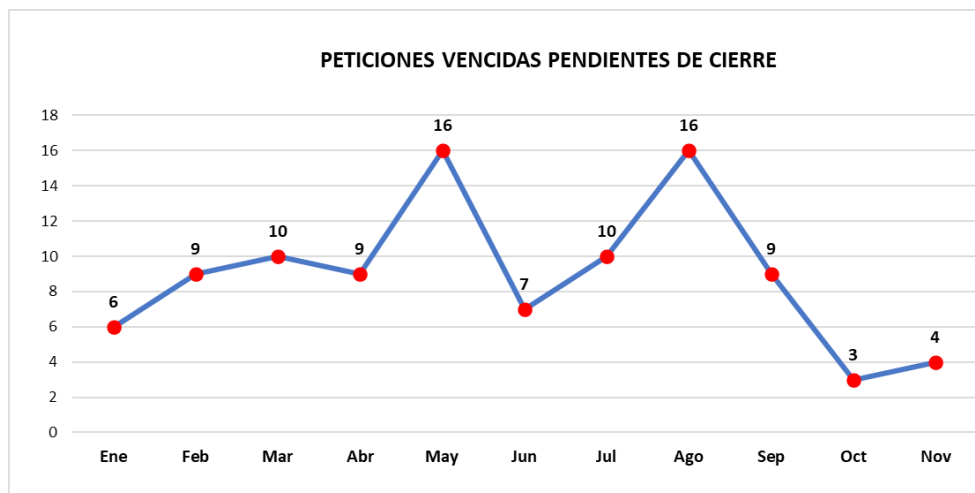
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3447192021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
3306122021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3479342021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	SI	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 criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
3656202021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	-Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3441982021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	
2833392021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	
3369152021	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	

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:

Para el periodo objeto de evaluación, la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 lo corrido del año (enero a diciembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución del **100%** de peticiones vencidas en el sistema respecto al mes inmediatamente anterior.



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

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**³.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

³ **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”.

A continuación, se presenta la muestra evaluada de la Entidad durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas a la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

# PETICIONES EVALUADAS	# DE PETICIONES CON OBSERVACIÓN	PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
161	67	42%	58%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas- 2021

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado en el 2021 fue del **58%** y el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados fue el siguiente:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
99%	1%	98%	2%	99%	1%	70%	30%	59%	41%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas- 2021

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que el criterio con mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la entidad, es el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **41%**.

En este orden de ideas, ya que la evolución del índice acumulado de la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021, y dado que la entidad ya remitió un plan de mejoramiento donde se enmarcan como acciones, capacitaciones con el equipo funcional de la Dirección y capacitaciones a nivel interno para la gestión adecuada de las PQRS, no obstante comedidamente solicitamos ajustar el plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva y/o correctiva), formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se requiere que el plan de mejoramiento con los su

respectivo ajuste se envíe a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021.

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha durante la vigencia 2021⁴:

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
6	9	10	9	16	7	10	16	9	3	4	0

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con corte al cierre del mes correspondiente

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la entidad en once (11) meses de la vigencia 2021, presentó peticiones vencidas en el sistema, siendo los meses de mayo y agosto donde se presentó el mayor número y el mes de diciembre donde no se presentaron peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que la entidad durante la vigencia de 2021 presentó peticiones vencidas en el Sistema, es necesario que las acciones para mejorar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la entidad formule siguiendo los parámetros establecidos en el presente documento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó visita de monitoreo al punto de atención al ciudadano ubicado en la Diagonal 47 # 77^a – 09 Interior 11, el 5 de abril de 2021, de manera atenta les solicitamos implementar las recomendaciones realizadas en el reporte de la visita, las cuales haremos seguimiento en los monitoreos que se llevaran a cabo en la vigencia 2022.

⁴ Ibídem, p. 1 **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018; 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.”



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

Cordialmente

YANNETH MORENO ROMERO

DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - DIANA KARINA RUIZ PERILLA -
radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO