

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](mailto: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 MAYO DE 2022.**

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 Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

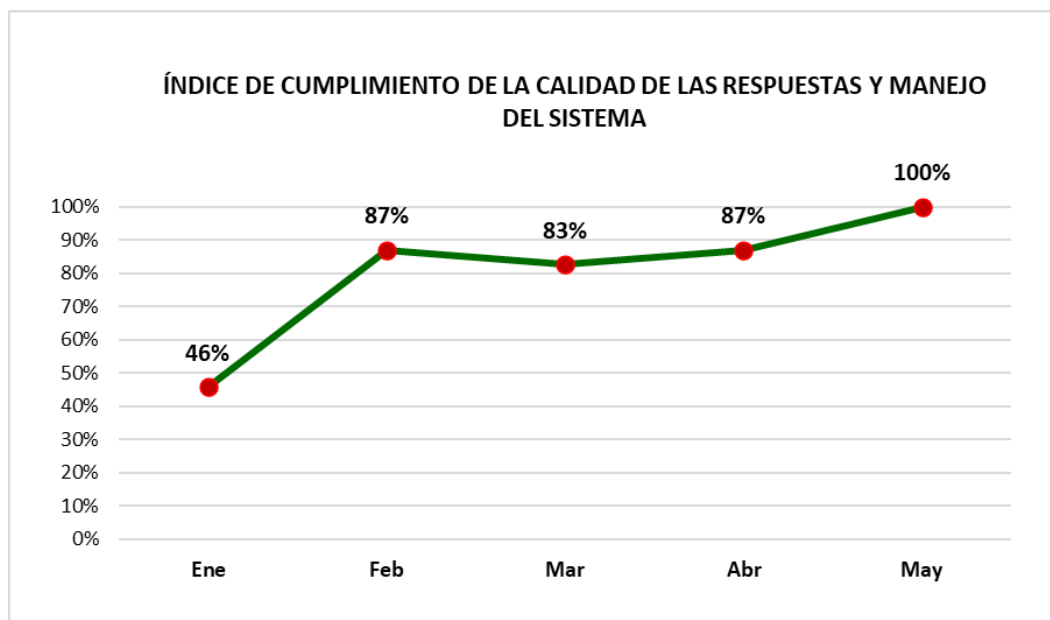
El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de mayo del 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta es respecto al seguimiento del plan de mejoramiento derivado de la visita de monitoreo realizada.

**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 Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **23** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
23	0 (0%)	100%	80%



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.

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
23	23	0	23	0	23	0	23	0	23	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

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

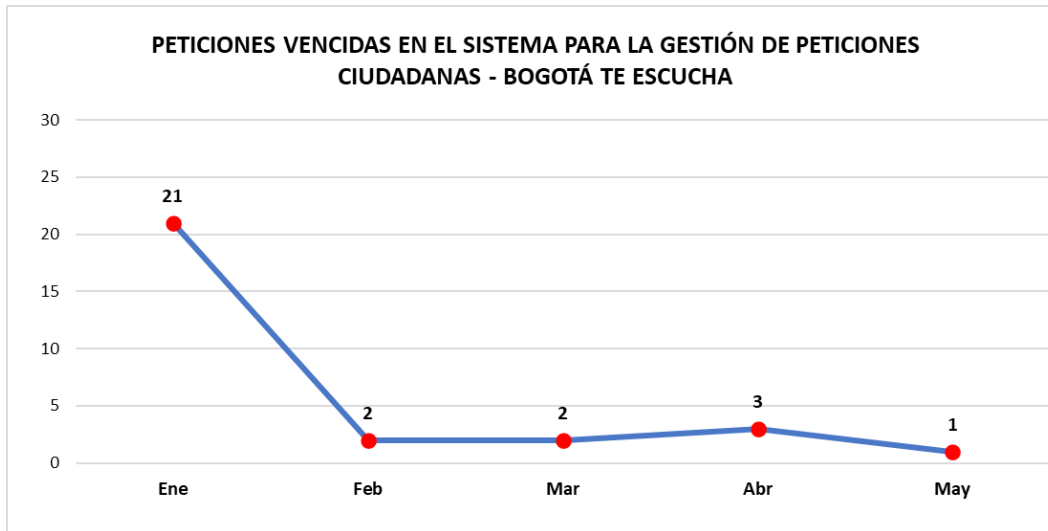
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de mayo del 2022:

No Peticiones vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
1	0	2022: 1	10 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Atención al Ciudadano.

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 mayo), se evidenció una disminución de dos (**2**) peticiones vencidas respecto al mes inmediatamente anterior.



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 35 de la Ley 734 de 2002**<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 mayo de 2022:**

**ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MAYO DE 2022**

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, 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 fue del 100%, 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.

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

<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”.

Dado que la entidad presentó una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad dado que se evidencia su evolución en este sentido los invitamos a reforzar las acciones y estrategias que permitan lograr llegar a cero (0) requerimientos vencidos y que se mantenga esta cifra a lo largo de la vigencia 2022.

#### **4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento al Monitoreo Realizado en la vigencia 2022.**

El 13 de mayo de 2022 se llevó a cabo visita de monitoreo a la calidad del servicio en la oficina principal de atención al ciudadano ubicada en la Diagonal 47 No 77A - 09, Interior 11, cuyo resultado se remitió en el informe con el radicado 2-2022-16219 y con el cual se hace solicitud de plan de mejoramiento a las observaciones identificadas. Por lo anterior la Entidad remite a esta Dirección el radicado No 1-2022-17643 donde se informan las acciones correctivas con relación a las observaciones identificadas:

1. Con relación a la observación en el criterio de Ciclo del servicio en Acceso y Orientación, donde no se encuentra publicado en un lugar visible el horario de atención al ciudadano, se realiza la acción correctiva y se ubica en un lugar visible a la ciudadanía el día 30 de mayo y se remite evidencia fotográfica por lo que se da por cumplida dicha acción.
2. Respecto a las observaciones en el criterio de Ciclo del Servicio en Atención el puesto de trabajo cuenta con cajas de archivo, por lo que son reubicadas para despejar el módulo de atención el día 30 de mayo y se remite registro fotográfico por lo que se da por cumplida dicha acción.
3. Respecto a la observación en el criterio de presencia institucional donde el grupo de atención a la ciudadanía garantiza la prestación del servicio de manera oportuna a la ciudadanía y que es una constante, se da por cumplida dicha acción.

Por lo anterior damos por cumplidas las acciones correctivas implementadas respecto a las observaciones evidenciadas durante el monitoreo a la calidad del servicio del punto de atención, es importante que dichas acciones se mantengan permanentemente con el fin de mejorar en la calidad del servicio prestado en el punto de atención en beneficio a la ciudadanía.

Finalmente, reiteramos 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.



Cordialmente,

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

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - ANA LUCIA BACARES -  
radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO