



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

HUGO ALBERTO CARRILLO GOMEZ

Subdirector Administrativo y Financiero

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON

Carrera 27 A No. 63 B - 07

Dirección Electrónica: admdocumental@idipron.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021.

Respetado Doctor:

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 entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

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 las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

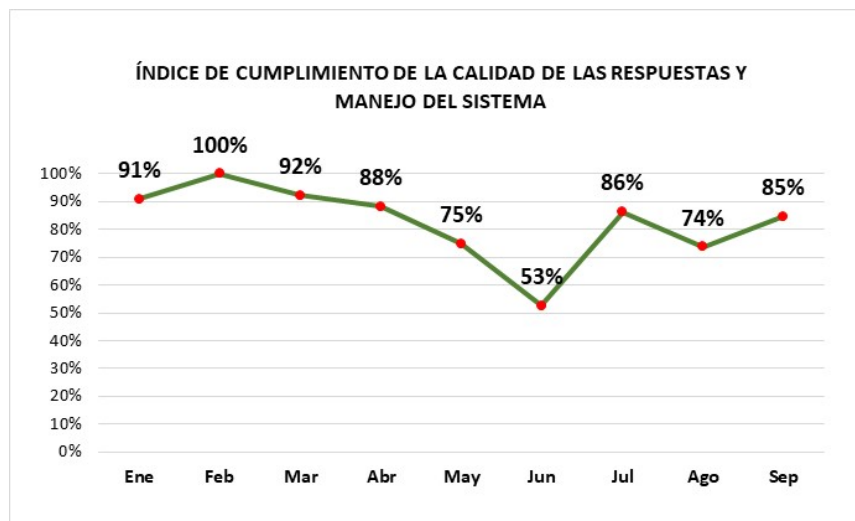
¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía 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 Indicador 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 septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas emitidas por el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
26	4 (15%)	85%	81%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

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

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
26	24	2	23	3	24	2	24	2	3	3
	92%	8%	88%	12%	92%	8%	92%	8%	12%	12%

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
2344002021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y OPERATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a petición anónima o sin información de contacto y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2679502021	CONTROL INTERNO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
3083902021	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo
2818982021	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.

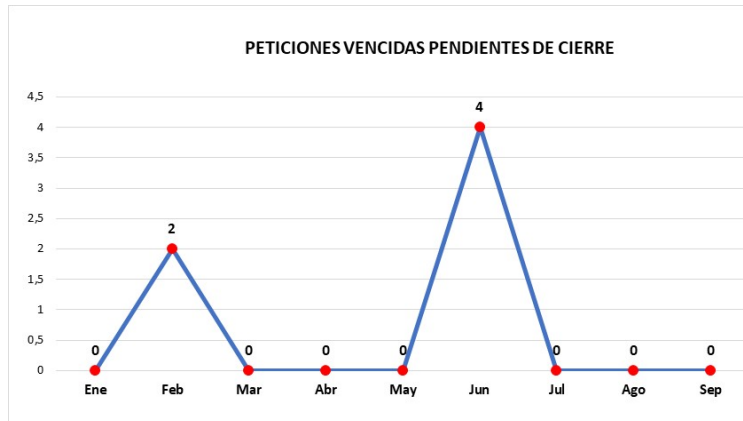
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo objeto de evaluación el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud no presentó peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (julio

a septiembre), se evidencia 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 y Oportunidad:

CALIDAD Y CALIDEZ

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100% y dado que no se ha recibido el plan de mejoramiento solicitado en el mes anterior por parte de la entidad, nos permitimos elevar nuevamente la solicitud de remisión del plan de mejoramiento enfocado a incrementar en un 100% el porcentaje del índice de calidad y calidez a las respuestas emitidas, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

De acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, la entidad no presenta peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, recomendamos mantener las acciones implementadas que han permitido emitir respuestas dentro de los términos de ley.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.



Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON - LUIS ORLANDO BARRERA CEPEDA -
admdocumental@idipron.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JESSICA LORENA RIOS HOYOS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO