



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:**PABLO CÉSAR PACHECO RODRÍGUEZ**

Secretario General

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC

Avenida calle 22 N° 68C - 51

Dirección Electrónica: correspondencia@participacionbogota.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 NOVIEMBRE DE 2021.

Referenciado:

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 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 índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

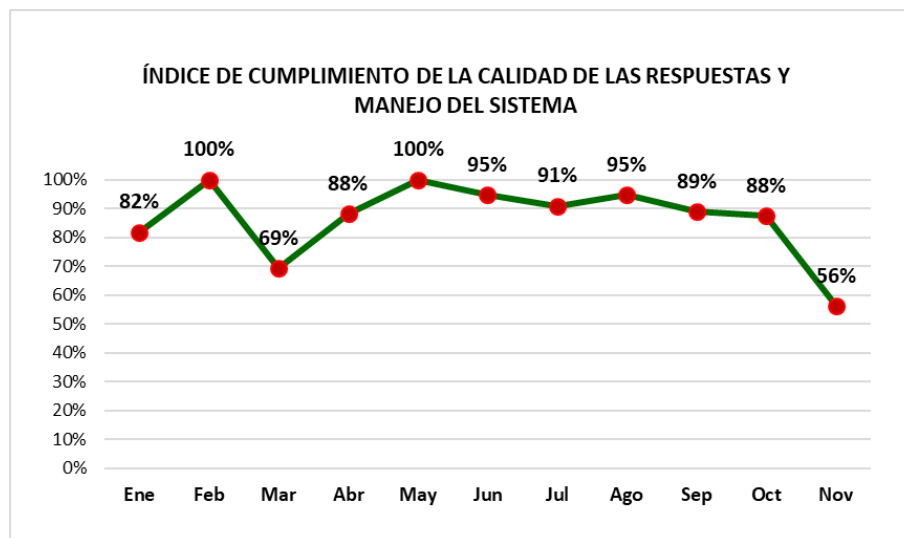
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

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."

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 noviembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **16** respuestas emitidas por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC).

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento Noviembre | % Índice de cumplimiento acumulado 2021 |
|-----------------------|----------------------------|------------------------------------|---|
| 16 | 7 (44%) | 56% | 87% |



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:

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.

| MUESTRA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DEL SISTEMA | |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|
| | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple |
| 16 | 16 | 0 | 14 | 2 | 16 | 0 | 12 | 4 | 9 | 7 |
| | 100% | 0% | 88% | 12% | 100% | 0% | 75% | 25% | 56% | 44% |

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 |
|-------------|-----------------------------------|----|----|----|----|----|--|
| 3090252021 | SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | SI | NO | SI | NO | NO | El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de 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. El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. |
| 3295922021 | SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | SI | NO | SI | SI | NO | El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de 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. |
| 3120702021 | SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | SI | SI | SI | NO | NO | 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. El requerimiento no cumple 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. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición. |
| 3265172021 | SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | SI | SI | SI | NO | NO | 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. |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|-----------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| | | | | | | | El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición. |
| 3220182021 | SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | SI | SI | SI | NO | NO | <p>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.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.</p> <p>El requerimiento no cumple 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.</p> |
| 3183972021 | SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento no cumple 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. |
| 3192962021 | SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento no cumple 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. |

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

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

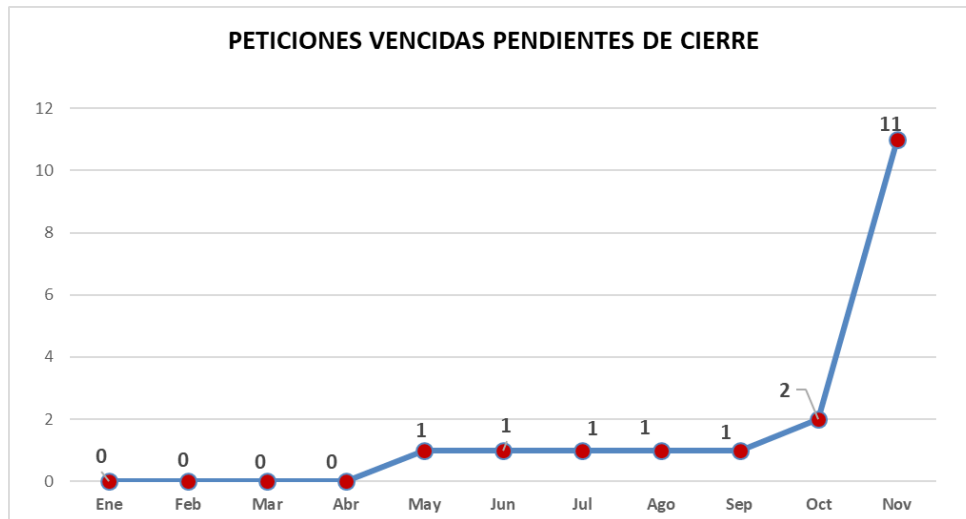
| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas vigencias anteriores | Días de vencimiento |
|------------------------|---|--|----------------------------------|
| 11 | 0 | 2021: 11 | Entre 1 y 28 días de vencimiento |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Asuntos Comunes, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y LA ACCIÓN COMUNAL (IDPAC) | | 100% |
|---|----|------|
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | 11 | 100% |

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a noviembre), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de octubre a noviembre de **9** peticiones vencidas pendientes de cierre.



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 2002³**.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

CALIDAD Y OPORTUNIDAD

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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Frente a este punto, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC) remitió mediante oficio con radicado 1-2021-28264 del 17 de septiembre de 2021 el plan de mejoramiento orientado al cierre de peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Sobre el particular, mediante correo electrónico del día 25 de octubre de 2021 se reportó el seguimiento a las acciones de mejora, informando la ejecución de las siguientes actividades:

- Se han enviado los correos electrónicos con alertas preventivas a las dependencias que presentan peticiones prontas a vencer y/o vencidas.
- Se envió por correo electrónico el documento con la socialización con los reportes remitidos desde la Dirección Distrital de calidad del Servicio a las dependencias mencionadas en el oficio.

Pese a lo anterior, en la evaluación de calidad y oportunidad de los meses de octubre y noviembre de 2021 se evidenció que no se ha alcanzado el 100% en el índice mensual de cumplimiento de calidad y oportunidad, y la entidad aún tiene peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Por lo tanto, se reitera la solicitud de replantear las acciones de mejora y remitir a esta Dirección a más tardar el décimo día hábil después de recibida esta comunicación el respectivo plan de mejoramiento, con el propósito de alcanzar el 100% en el índice mensual de cumplimiento de calidad y oportunidad, así como, el cierre de la totalidad de peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC - PEDRO PABLO SALQUERO LIZARAZO -
correspondencia@participacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO