



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**SANDRA OFELIA JAVER MARTÍNEZ**

Secretaria General

**INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD**

Calle 63 # 59A-06

Dirección Electrónica: [atncliente@idrd.gov.co](mailto:atncliente@idrd.gov.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 MAYO 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 Distrital de Recreación y Deporte - IDRD 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 31 de mayo 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

<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).

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte 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 **29** respuestas:

Resultados obtenidos:

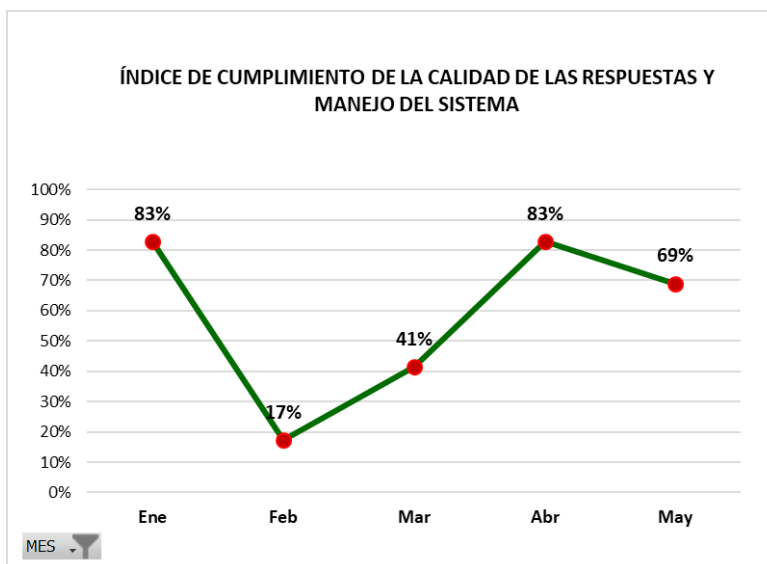
| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento mayo | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|---|
| 29                    | 9 (31%)                    | 69%                           | 60%                                     |

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 |
| 29      | 29         | 0        | 29       | 0        | 29      | 0        | 29          | 0        | 20                 | 9        |
|         | 100%       | 0%       | 100%     | 0%       | 100%    | 0%       | 100%        | 0%       | 69%                | 31%      |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

**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 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   |
|-------------|---|----|----|----|----|----|---|
| 1351842022  | SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES | SI | SI | SI | SI | NO | 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.  |
| 2073782022  | ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos no cumplen 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. |
| 2016532022  |   |    |    |    |    |    |   |
| 2089142022  |   |    |    |    |    |    |   |
| 1250272022  |   |    |    |    |    |    |   |
| 508512022   |   |    |    |    |    |    |   |
| 1098822022  |   |    |    |    |    |    |   |
| 1339642022  | SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES |    |    |    |    |    |   |
| 1340552022  | SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES |    |    |    |    |    |   |

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 mayo de 2022:

| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una Dependencia | Año de Asignación     | Días de Vencimiento en el Sistema |
|------------------------|---|-----------------------|-----------------------------------|
| 180                    | 0                                       | 2021: 11<br>2022: 169 | Entre 1 y 236 días de vencimiento |

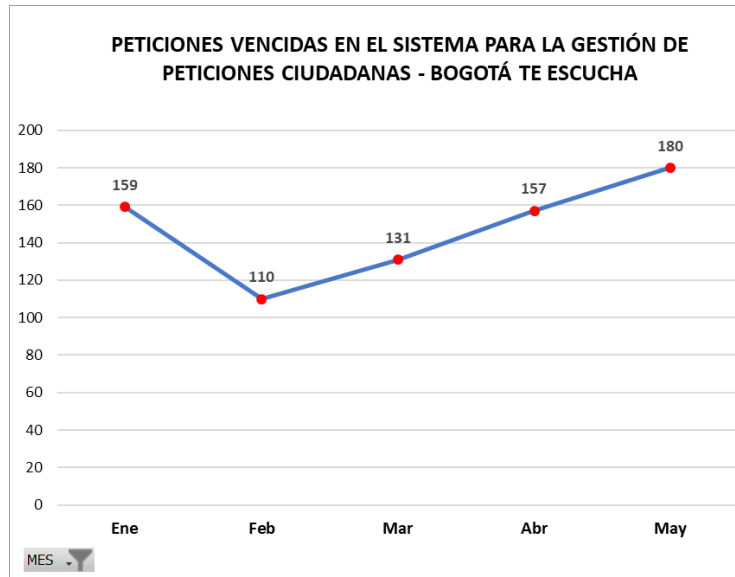
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **98,89%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección Técnica De Parques y Subdirección de Contratación, como se evidencia en el siguiente cuadro:

| INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE |     | 100%   |
|---|-----|--------|
| SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES             | 176 | 97,78% |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN                | 2   | 1,11%  |
| DIRECCIÓN GENERAL                           | 1   | 0,56%  |
| OFICINA ASUNTOS LOCALES                     | 1   | 0,56%  |

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 mayo), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **23** peticiones vencidas.



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 mayo de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS Y PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRIAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA - MAYO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR 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 **69%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **31%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **180** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

<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

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de mayo de 2022 la entidad, no logró el 100% de cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta y adicionalmente llegó a gestionar peticiones fuera de los términos, comedidamente reiteramos la solicitud de formular un plan de mejoramiento para la vigencia 2022, que tenga en cuenta tanto la calidad como la oportunidad en las respuestas, el 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:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:  
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD - ROSALBA GUZMAN GUZMAN - atncliente@idrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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

---

*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.”*