



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

**SANDRA OFELIA JABER MARTINEZ**

Secretaria General

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

Calle 63 # 59 A - 06

Dirección Electrónica: [atncliente@idrd.gov.co](mailto:atncliente@idrd.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.**

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 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 2018<sup>1</sup>.

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:

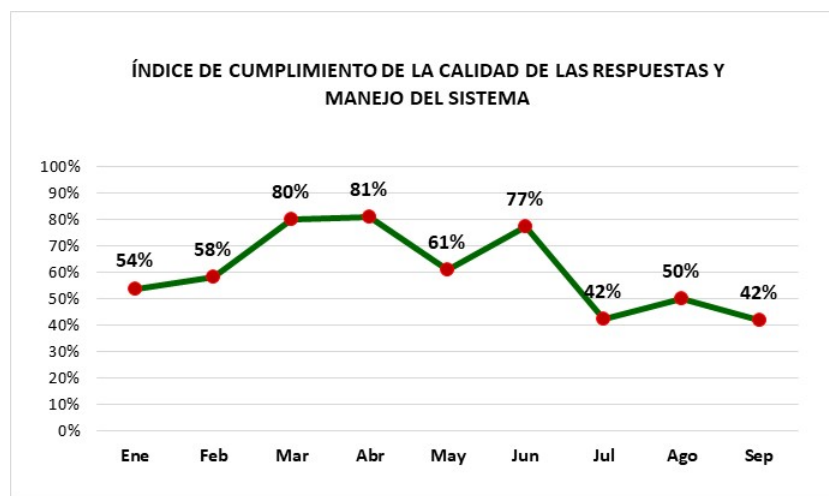
<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la 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 sistema<sup>2</sup> 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 **31** respuestas emitidas por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
31	18 (58%)	42%	59%



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:

<sup>2</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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	28	3	27	4	28	3	23	8	14	17
	90%	10%	87%	13%	90%	10%	74%	26%	45%	55%

### 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
3070142021	ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con ningún criterio puesto que es solicitud interna de la entidad que no se debe registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2663482021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según los establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018.
2649792021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	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 comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con los establecido en el Acuerdo 731 de 2018.
3137982021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.  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.  El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que son peticiones que contienen información sensible y reservada, en este caso NO deben ser registradas en el Sistema como se establece en el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2582312021	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  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.
2565272021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SI	SI	SI	NO	NO	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 manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
2486012021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	SI	SI	SI	NO	NO	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 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.
2654292021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SI	SI	SI	NO	SI	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.
2677872021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, lo cual debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2240862021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							Ciudadanas.
2773832021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, lo cual debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3136652021 3134952021 3132422021 2653212021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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.
3135772021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	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.
2899222021 2871422021	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, ya que registran las peticiones en el Sistema de manera extemporánea, lo cual debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, 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

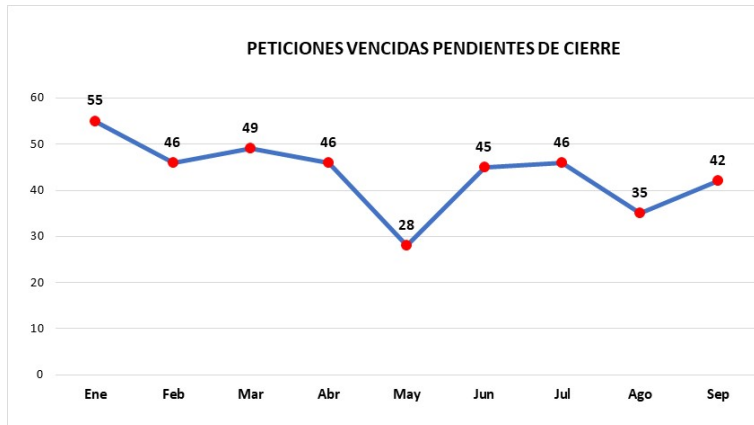
## 2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
42	0	2021: 42	Entre 1 y 102 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **98%** de las peticiones vencidas se concentran en Subdirección Técnica de Parques, como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE		100%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	41	97,62%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	1	2,38%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que presenta la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a septiembre), con relación al mes inmediatamente anterior subió un **20%**.



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 aún no hemos recibido el plan de mejoramiento requerido el mes anterior, de manera comedida elevamos nuevamente la solicitud de allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida las fechas 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 presenta peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por lo tanto, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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 DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD - ROSALBA GUZMAN GUZMAN - atrcliente@idrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JESSICA LORENA RIOS HOYOS  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO