



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**LUCY MOLANO RODRÍGUEZ**

Jefe Oficina Atención al Ciudadano

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU**

Calle 22 No. 6 – 27 Piso 1

Dirección Electrónica: [correspondencia@idu.gov.co](mailto:correspondencia@idu.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 ABRIL 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 de Desarrollo Urbano - IDU 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 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 30 de abril de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados:

**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 de Desarrollo Urbano - IDU en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:

Resultados obtenidos:

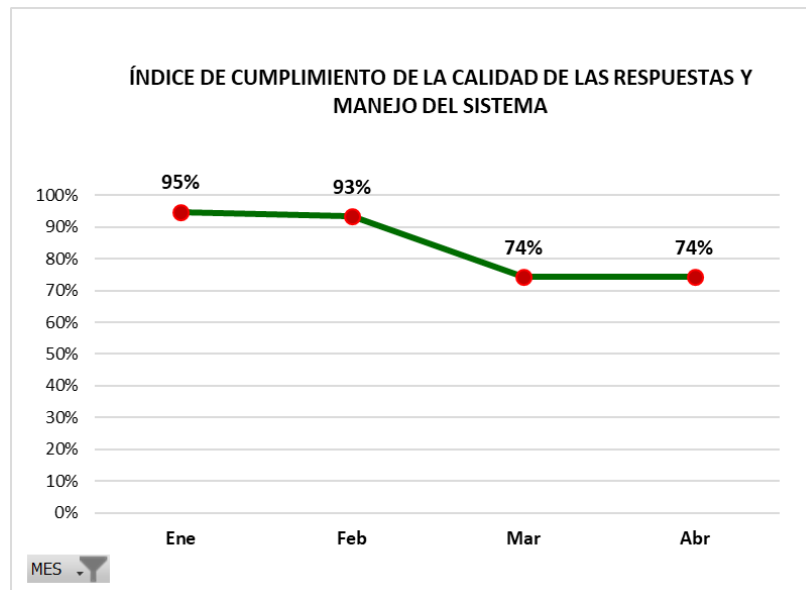
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento abril	% índice de cumplimiento acumulado 2022
31	8 (26%)	74%	85%

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
31	28	3	27	4	29	2	26	5	26	5
	90%	10%	87%	13%	94%	6%	84%	16%	84%	16%

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.

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

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
1591972022	PUNTOS IDU	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el 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 ni recibe respuesta definitiva a su petición.
701862022	STOP						
1658652022	DTCI	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
1113552022	DTGC	SI	NO	SI	SI	SI	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
1094532022							
743312022	PUNTOS IDU	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
169762022							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.
1114282022							STOP

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 abril de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Años de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1.041	0	2021: 128 2022: 913	Entre 1 y 140 días de vencimiento

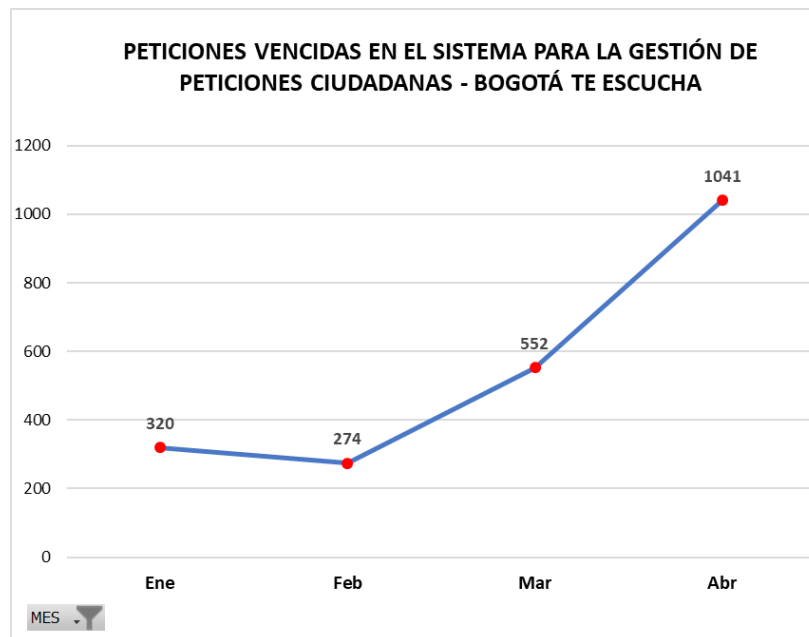
Para el periodo objeto del análisis, el **97,69%** de las peticiones vencidas se concentran en DTCI, Puntos IDU, DTDP, DTC, DTP, STJEF, STOP, y STRH como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO IDU		100%
DTCI	400	38,42%
PUNTOS IDU	185	17,77%
DTDP	183	17,58%
DTC	120	11,53%
DTP	54	5,19%
STJEF	39	3,75%

INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO IDU		100%
STOP	25	2,40%
STRH	11	1,06%
DTINI	7	0,67%
DTGJ	3	0,29%
STRT	3	0,29%
STEP	3	0,29%
OGA	2	0,19%
STESV	2	0,19%
STED	2	0,19%
DTPS	1	0,10%
DTAI	1	0,10%

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 abril), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **489** 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>**.

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

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021:

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

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU durante el mes de abril 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 **74%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **16%**. Por otro lado, se evidencia que la entidad para el mes objeto de análisis presentó 1.041 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de abril de 2022 la entidad sigue presentando un nivel por debajo del 100% y que adicionalmente presenta peticiones vencidas en el sistema, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se ha realizado seguimiento a las actividades relacionadas en el oficio emitido por la entidad con radicado 20221850725821 del 7 de abril de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-11275 del 8 de abril de 2022), el cual plantea como actividades correctivas propuestas las siguientes:

- Seguimiento a las respuestas de las peticiones a cargo de la dependencia, con fecha de inicio y terminación para el 10 de febrero de 2022 y 30 de junio de 2022 respectivamente.
- Sensibilización a los enlaces para el correcto manejo del sistema, con fecha de inicio y terminación para el 10 de febrero de 2022 y 30 de junio de 2022 respectivamente.

Sobre el plan de mejora recomendamos que se evalúen, revisen y reformulen las acciones definidas, esto con el fin de lograr evidenciar en los siguientes periodos el incremento en los índices de cumplimiento tanto de calidad en las respuestas como de peticiones vencidas en el sistema.

### 4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia:

En relación con el oficio emitido por el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU con radicado 20221850835571 del 27 de abril de 2022 (radicado 1-2022-13165 de 29 abril de 2022 de la Secretaría General), donde se hace la socialización de las acciones de mejora relacionadas con las observaciones resultado del monitoreo realizado el 25 de marzo de 2022 por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al punto principal de atención a la ciudadanía de la entidad, cordialmente les informamos que se estará haciendo seguimiento al avance y cumplimiento de las acciones propuestas.



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 DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - correspondencia@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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