



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

Correo electrónico: atciudadano@idu.gov.co

Ciudad

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 31 DE ENERO DE 2021.

Respetada Doctora:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas por la entidad a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

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:

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

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.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1200** requerimientos cerrados en el mes

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

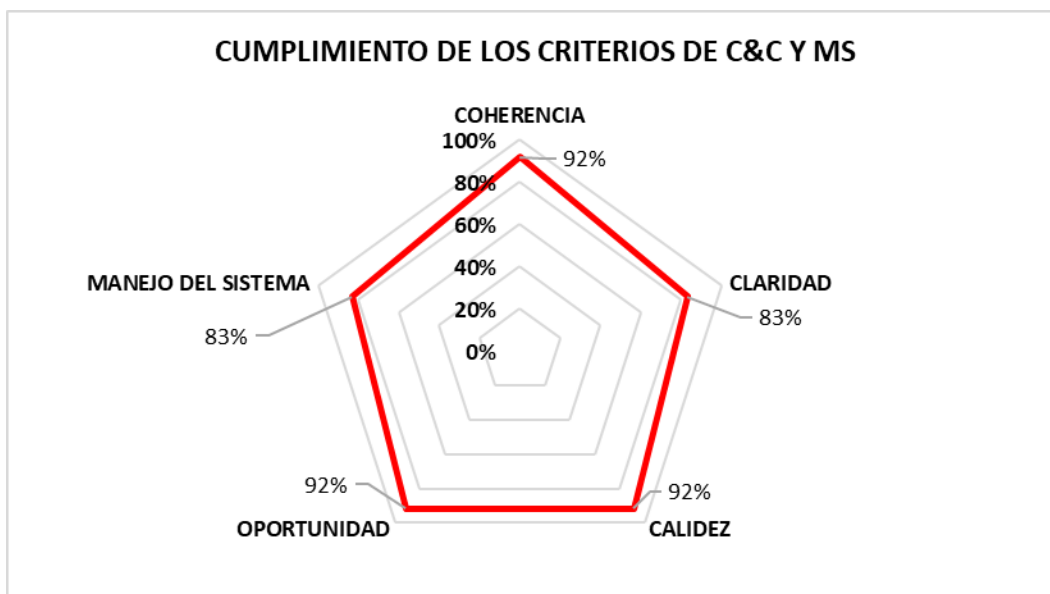


de enero de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **12** respuestas emitidas por el Instituto de Desarrollo Urbano.

Del total de requerimientos analizados, **2** es decir el **17%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **2 (17%)** fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
193	12	11	1	10	2	11	1	11	1	2
		92%	8%	83%	17%	92%	8%	92%	8%	17%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
3442132020	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CIERRE	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
3362172020	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CIERRE	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser

característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento respecto al requerimiento **No. 3442132020**, el oficio de respuesta va dirigido a nombre de un ciudadano que no es quien interpone la petición, no se considera coherente puesto que no se puede constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
- Según el análisis realizado al requerimiento **No. 3362172020**, se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Por lo tanto, tampoco cumple con el criterio de manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizar el evento del sistema “Solicitud por Ampliación”, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.

En relación con la información presentada anteriormente, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de enero del Instituto de Desarrollo Urbano es del **83%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **83%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

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

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 26 del Decreto 425 de 2016, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

El Instituto de Desarrollo Urbano a 31 de enero de 2021, presenta **10** peticiones pendientes de cierre, las cuales corresponden a la vigencia de 2020. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 ¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (enero), el **90%** de las peticiones vencidas se concentran en la Oficina de Atención al Ciudadano Cierre, como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	10	100%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CIERRE	9	90%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	10%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, las cuales al 31 de enero acumulan entre **5** y hasta **32** días de vencimiento.

¹ Artículo 21: Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”



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 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”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, al correo: sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones vencidas, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

C.C. N/A

Anexo: Un (01) Folio.

Proyectó: Marcela Patricia Martínez Portilla
Revisó: Claudia Ruiz Marín

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

