



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 ENERO 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 31 de enero 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 enero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **39** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento enero	% índice de cumplimiento acumulado 2022
39	2 (5%)	95%	95%

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
39	39	0	38	1	39	0	39	0	38	1
	100%	0%	97%	3%	100%	0%	100%	0%	97%	3%

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
6562022	DTP	SI	NO	SI	SI	SI	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.
22562022	PUNTOS IDU	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 receptiona, 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.

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

<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.

39

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Secretaría de Hacienda durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
320	1	2021: 320	Entre 1 y 89 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **95,95%** de las peticiones vencidas se concentran en Puntos IDU, DTCI, DTP, DTC, DTGC, DTDP, STJEF y STRH como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
PUNTOS IDU		
	174	54,21%
DTCI	48	14,95%
DTP	22	6,85%
DTC	18	5,61%
DTGC	17	5,30%
DTDP	13	4,05%
STJEF	11	3,43%
STRH	5	1,56%
STESV	2	0,62%
STRF	2	0,62%
DG	2	0,62%
DTAI	2	0,62%
DTINI	1	0,31%
STED	1	0,31%
CIERRES CORRESPONDENCIA		
SGGC	1	0,31%
DTPS	1	0,31%

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 35 de la Ley 734 de 2002<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 - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU durante el mes de enero 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 **95%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **CLARIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **3%**.

Por otro lado, se informa a la entidad que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos las tres comunicaciones referenciadas bajo los siguientes radicados: 1-2022-3905, 1-2022-3906 y 1-2022-3715, las cuales corresponden al mismo radicado de salida del IDU 20221850238021 (oficios duplicados con diferentes radicados de Secretaría General y el mismo del IDU), con el fin de dar respuesta a su comunicado se tomará como referencia el oficio de radicado 1-2022-3905 (Secretaría General).

En relación con la petición 3984552021 donde se especifica que se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo, una vez revisada la trazabilidad en el sistema y el oficio de respuesta se pudo identificar que la entidad, para dar continuidad al trámite, le solicito al peticionario información adicional, por este motivo se emitió la observación mencionada al inicio del presente párrafo.

En relación con la acción planteada por el IDU y relacionada con la sensibilización a los enlaces para el correcto manejo del sistema con fecha de cumplimiento 30 de junio de 2022, agradecemos el compromiso que demuestra la entidad por la calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas, sin embargo les recomendamos priorizar la ejecución de dicha acción puesto que los incumplimientos que presenta la entidad están relacionados directamente con el criterio de manejo del sistema, vale la pena resaltar que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se hará el respectivo seguimiento a la eficacia e impacto de la acción.

#### PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021

Para el mes de enero de 2022, la entidad presenta 1 petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>, en relación con la acción planteada en el oficio con

<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 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

radicado 1-2022-3905 de la Secretaría General (20221850238021 radicado del IDU), donde la entidad propone como acción correctiva “Responder los derechos de petición dentro de los términos de ley” agradecemos aclarar cuál sería la estrategia puesto que lo planteado como acción debería ser el resultado de una estrategia propuesta, sin embargo agradecemos el compromiso de la entidad en pro de la mejora del cumplimiento de los términos establecidos por la ley. Les sugerimos ajustar el plan de mejora en términos de proponer una estrategia que permita el cumplimiento de la meta planteada y remitirlo de nuevo a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a la mayor brevedad posible.

Por otro lado, y en relación con las observaciones realizadas a los requerimientos No. 3810412021, 3437632021 y 3547082021, los cuales hacen referencia al cálculo de los términos de ley para la gestión de peticiones en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y las solicitudes relacionadas con la integración con Bogotá Te Escucha, se precisa lo siguiente:

Siempre que una petición se encuentre en la actividad de registro, en la bandeja del funcionario se visualizará en 1 (un) día hábil; para lo cual los funcionarios deben auto-asignarse la petición y de esa manera se visualizarán los tiempos de trámite en clasificación.

Por lo anterior, las peticiones 3810412021, 3437632021 y 3547082021 fueron cerradas sin que el funcionario se las auto-asignara dando solo tres días para su atención.

En cuanto al acompañamiento y seguimiento a la integración con referencia a los siguientes casos: ID 24577, ID 244023, ID 235578, ID 244030, ID 235578 & ID 245774, la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, atenderá los requerimientos según la agenda pactada para la mesa de trabajo, esto con el fin de atender los siguientes temas:

- ID 24577: buenas tardes señores Secretaria reiteramos nos colaboren con una reunión con la persona encargada del web service debido a que se han presentado inconvenientes como el que se nota en este correo
- ID 244023: Buenos días Edwin, está saliendo el siguiente error al intentar subir a BTE el registro con id 199149 de BACHUE PQRS
- ID 244030: Buenos días solicitamos de su colaboración en agendar una mesa de trabajo con el Ingeniero Danny Agudelo para retomar unos temas pendientes y así mismo ver unos errores que nos arrojan como este, quedamos pendientes y esperamos que sea lo más urgente gracias

---

1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

- ID 235578: Buenas tardes señores Alcaldía solicito de su colaboración para solucionar una inquietud debido a que no deja subir un archivo los datos son; Está saliendo un error al intentar subir un adjunto (pdf) a un registro de BTE, los datos son: id: 677362021 (CERRADO)
- ID 244030: Buenos días solicitamos de su colaboración en agendar una mesa de trabajo con el Ingeniero Danny Agudelo para retomar unos temas pendientes y así mismo ver unos errores que nos arrojan como este, quedamos pendientes y esperamos que sea lo más urgente gracias
- ID 245774: Buenas tardes señores Secretaria reiteramos nos colaboren con una reunión con la persona encargada del web service debido a que se han presentado inconvenientes como el que se nota en este correo, ya se han enviado varios casos y no han sido respondidos y hemos tenido inconvenientes con los reportes mensuales que envían por parte del equipo de seguimiento de la secretaria General esperamos sea lo más pronto posible gracias
- ID 244043: El número de caso no existe en Bogotá te escucha

Fecha: 25 de febrero de 2022

Hora: 02:00 pm a 4:00 pm

Lugar o Canal: Virtual Teams

Link de acceso:

[https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting\\_NjU4ZDJkMTgtOWNkNy00NGIzLWE3ZTIitN2E0OTc4YjAzOWE2%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22f351a7cb-f94a-4df0-9627-ae030ccef7c4%22%2c%22oid%22%3a%2221bb2abf-1639-4516-bfa8-5d1a72b6f50f%22%7d](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NjU4ZDJkMTgtOWNkNy00NGIzLWE3ZTIitN2E0OTc4YjAzOWE2%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22f351a7cb-f94a-4df0-9627-ae030ccef7c4%22%2c%22oid%22%3a%2221bb2abf-1639-4516-bfa8-5d1a72b6f50f%22%7d)

Cualquier otra inquietud, será atendida a través de la Mesa de Ayuda del Sistema [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)

#### **4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021**

En relación con el aparte de monitoreo a la prestación del servicio en el punto de atención a la ciudadanía relacionado en el radicado 1-2022-3905 de la Secretaría General (20221850238021 radicado del IDU), agradecemos que el envío de la evidencia y damos como subsanada la observación realizada en el monitoreo efectuado el día 9 de diciembre de 2021 en el punto de atención al ciudadano del IDU.

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](mailto:correspondencia@idu.gov.co)

Anexos Electrónicos: **1**

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