



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 JUNIO 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 junio 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

<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.

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

Resultados obtenidos:

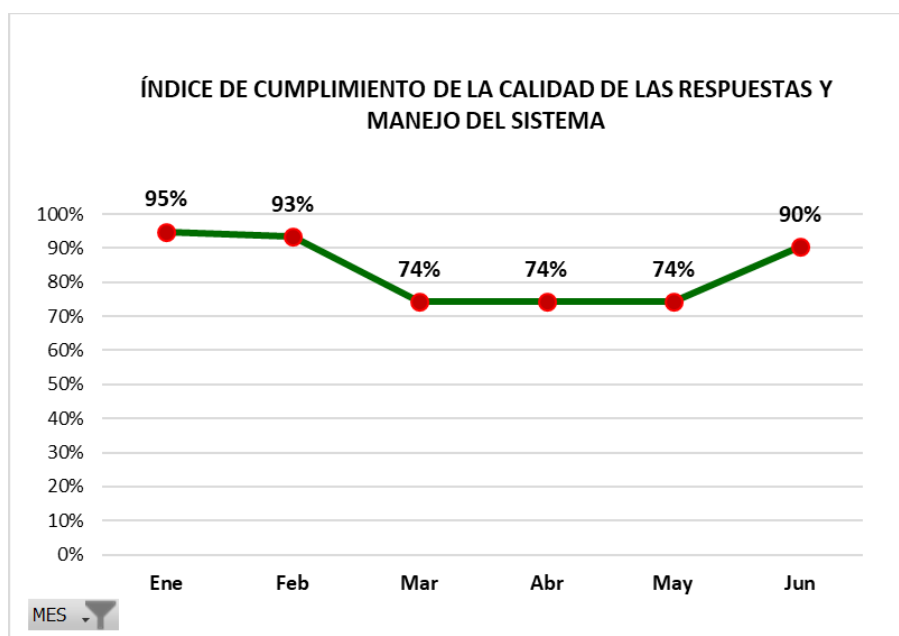
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	3 (10%)	90%	84%

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	31	0	31	0	31	0	29	2	28	3
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	94%	6%	90%	10%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

**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.

### 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
1718352022	DTDP						Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
1533562022	PUNTOS IDU	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron las respuestas 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.
2021812022	PUNTOS IDU	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple 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.

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 que la entidad presentó en el mes de junio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
587	1	2021: 81 2022: 507	Entre 1 y 169 días de vencimiento

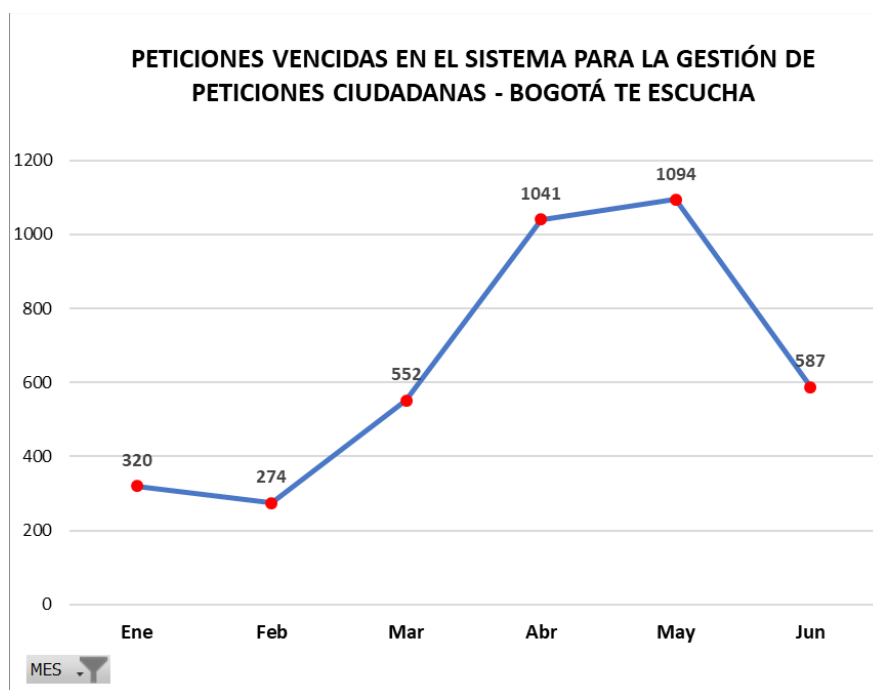
Para el periodo objeto del análisis, el **96,26%** de las peticiones vencidas se concentran en Puntos IDU, DTCI, DTDP, DTC, DTP, STJEF, STCST, DTAI y STOP como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO IDU		100%
PUNTOS IDU	291	49,49%
DTCI	94	15,99%
DTDP	60	10,20%
DTC	58	9,86%
DTP	25	4,25%
STJEF	18	3,06%
STCST	8	1,36%
STOP	6	1,02%
DTAI	6	1,02%
STESV	5	0,85%
STED	5	0,85%
STCSV	5	0,85%
STEST	2	0,34%

INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO IDU		100%
STEP	2	0,34%
OGA	1	0,17%
OAP	1	0,17%
SGGC	1	0,17%

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 junio), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de **507** peticiones vencidas sin llegar a la meta de 0.



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 y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021:

<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”.

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

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU durante el mes de junio 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 **90%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **6%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **10%**. Por otro lado, se evidencia que la entidad para el mes objeto de análisis presentó 587 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 junio 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 junio de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-11275 del 8 de junio 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.

En relación al radicado 20221851160811 del 14 de junio de 2022 del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-18016 del 15 de junio de 2022, el 1-2022-18493 del 22 de junio de 2022 y el 1-2022-18494 del 22 de junio de 2022; radicados duplicados en la Secretaría General), informamos que se recibió el oficio y teniendo en cuenta que en el mismo se plantean acciones que ya se han realizado y/o están en ejecución y que adicionalmente son similares a las acciones planteadas con anterioridad, la eficacia de dichas acciones son y serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Sin embargo y teniendo en cuenta el desarrollo de la mesa de trabajo realizada el 26 de julio de 2022 en las instalaciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, donde se trataron temas relacionados con el incumplimiento en los criterios de oportunidad y manejo del sistema en la evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas y el vencimiento de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha, recomendamos evaluar la eficacia e impacto que tienen y podrán tener dichas acciones en la mejora de los índices de cumplimiento establecidos para la gestión de peticiones ciudadanas y de ser necesario realizar ajustes y/o estructurar nuevas acciones que permitan el alcance de las metas propuestas en dicha sesión de mesa de trabajo, adicionalmente solicitamos dar cumplimiento a los compromisos pactados en la reunión esto con el fin de poder realizar el respectivo seguimiento y acompañamiento.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-21788** Anexos: 0

Fecha: **27/07/2022 05:09:47 PM**

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 44c7e0d6-838d-4502-af4d-668b26e7adf1

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL