

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: correspondencia@idu.gov.co

Ciudad

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 MARZO DE 2022.

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 marzo de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y a 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 sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto de Desarrollo Urbano

¹ **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).

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

Resultados obtenidos:

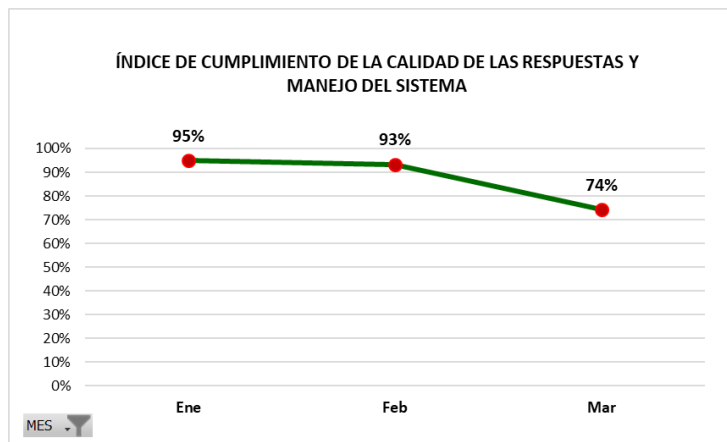
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento marzo	% índice de cumplimiento acumulado 2022
31	8 (26%)	74%	88%

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	28	3	28	3	28	3	23	8
	90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%	74%	26%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
3520162021	DTP	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
1145482022	ORSC						
233342022	STCSV						

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3763022021	DTC	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.
600752022	DTINI						
443442022	DTP						
443182022	DTP						
1159692022	PUNTOS IDU						

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 marzo de 2022:

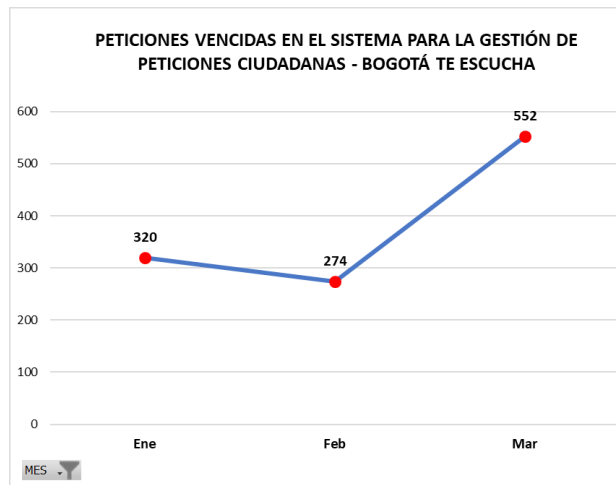
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Años de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
552	0	2021: 166 2022: 386	Entre 1 y 127 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **96,38%** de las peticiones vencidas se concentran en Puntos IDU, DTIC, DTD, DTC, DTP, STOP, STJEF y STRH como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO IDU		100%
PUNTOS IDU	152	27,54%
DTIC	145	26,27%
DTD	81	14,67%
DTC	54	9,78%
DTP	42	7,61%
STOP	28	5,07%
STJEF	22	3,99%
STRH	8	1,45%
DTINI	4	0,72%
STESV	4	0,72%
STRT	3	0,54%
DTGJ	2	0,36%
DTPS	2	0,36%
DG	1	0,18%
OGA	1	0,18%
ORSC CIERRE	1	0,18%
SGGC	1	0,18%
STCST	1	0,18%

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 marzo), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **278** 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**².

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 - MARZO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU durante el mes de marzo 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 **MANEJO DEL SISTEMA** con un **26%**. Por otro lado, se evidencia que la entidad para el mes objeto de análisis presentó 552 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 marzo de 2022 la entidad sigue presentando un nivel por debajo del 100%, además presenta una disminución en el cumplimiento del índice con respecto al mes anterior y que adicionalmente presenta peticiones vencidas en el sistema, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se recibió el comunicado enviado por la entidad con radicado 20221850725821 del 7 de abril de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía

² **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”.

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 agradecemos el compromiso de la entidad en la estructuración de un plan de mejora que tenga como finalidad el aumento de los índices de cumplimiento para la gestión de peticiones ciudadanas, sobre este aspecto se le informa a la entidad que dichas actividades se encuentran en proceso de validación y serán objeto de seguimiento por parte de esta dependencia para determinar su eficacia.

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

En relación con el aparte de monitoreo a la prestación del servicio en el punto de atención a la ciudadanía relacionado con el oficio con radicado 2-2022-10708 de 4 abril de 2022 de la Secretaría General, donde se hace la socialización de los resultados del monitoreo realizado al punto de atención a la ciudadanía el 25 de marzo de 2022, comedidamente solicitamos formular un plan de mejoramiento para la vigencia 2022, en el cual se de atención a las observaciones consignadas en la ficha de monitoreo, el plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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.



Atentamente,

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

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR