



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**BOGOTÁ, D.C.**

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 DICIEMBRE DE 2021.

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

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 las peticiones vencidas en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados en el 2021:

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

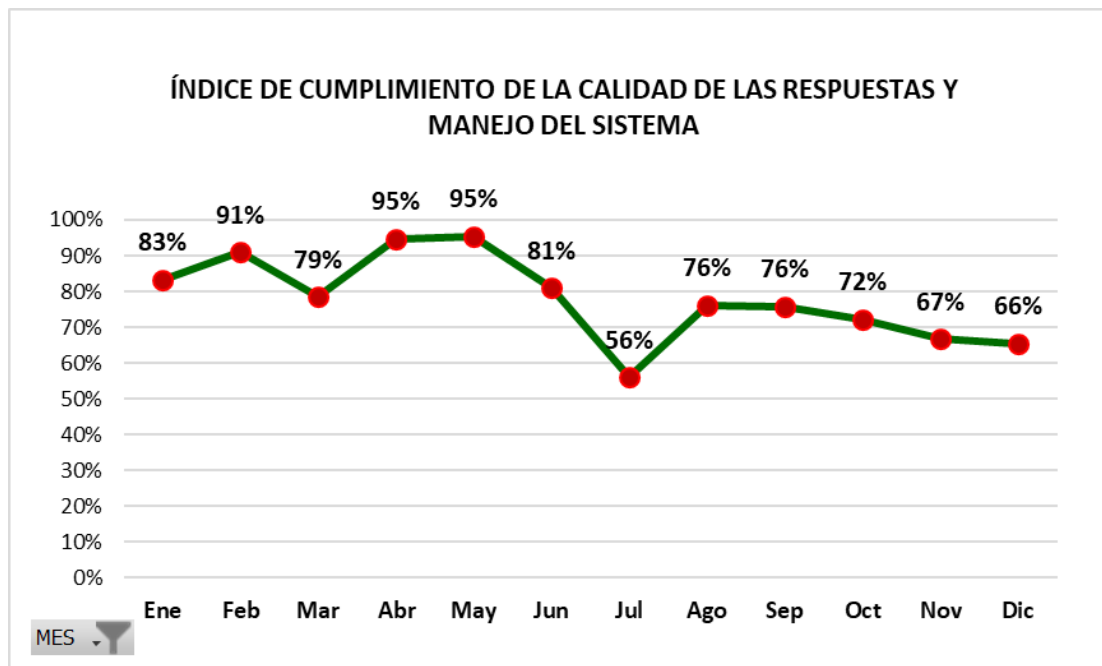
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de octubre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas emitidas por la Entidad.

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento octubre | % Índice de cumplimiento acumulado 2021 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 29 | 10 (34%) | 66% | 77% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



² **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

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

| MUESTRA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | Total Incumplimiento C&C | Total Incumplimiento MS |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------------|-------------------------|
| | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | | |
| 29 | 27 | 2 | 25 | 4 | 26 | 3 | 25 | 4 | 4 | 10 |
| | 93% | 7% | 86% | 14% | 90% | 10% | 86% | 14% | 14% | 34% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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 |
|-------------|-------------|----|----|----|----|----|--|
| 3572702021 | DTDP | 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. |
| 3420802021 | | | | | | | |
| 3882862021 | DTGC | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con ningún criterio puesto que son solicitudes internas de la entidad que no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. |
| 3984552021 | STOP | SI | NO | SI | NO | NO | 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. El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento con cumple con el criterio de majo del sistema puesto que aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación". |
| 3018302021 | 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. |
| 3810412021 | PUNTOS IDU | | | | | | |
| 3437632021 | | | | | | | |
| 3547082021 | | | | | | | |
| 4051012021 | DTCI | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, 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. |
| 4006032021 | | | | | | | |

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:

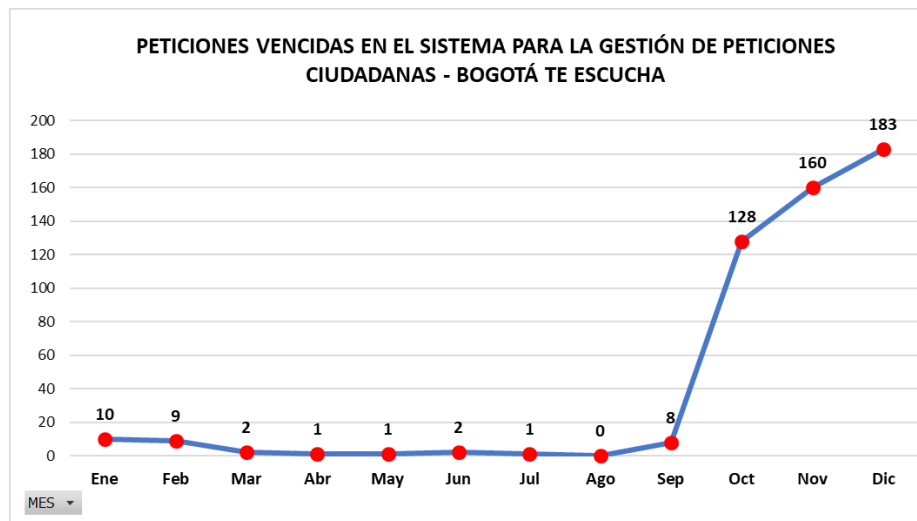
| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas por vigencias | Días de vencimiento |
|------------------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| 183 | 0 | 2021: 183 | Entre 1 y 69 días de vencimiento |

Para el periodo objeto del análisis, el **87,43%** de las peticiones vencidas se concentran en Puntos IDU, DTCI y DTP, DTGC y STJEF como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | | 100% |
|----------------------------------|----|--------|
| PUNTOS IDU | | |
| | 96 | 52,46% |
| DTCI | 26 | 14,21% |
| DTP | 15 | 8,20% |
| DTGC | 12 | 6,56% |
| STJEF | 11 | 6,01% |
| DTC | 10 | 5,46% |
| DTDP | 7 | 3,83% |
| DG | 2 | 1,09% |
| STESV | 2 | 1,09% |
| CIERRES CORRESPONDENCIA | | |
| | 1 | 0,55% |
| SGGC | 1 | 0,55% |

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 lo corrido del año (enero a diciembre), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento considerable de enero a la fecha de **173** peticiones vencidas con respecto a enero y de **23** peticiones vencidas con respecto al mes de noviembre.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 2002³**.

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 ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta la muestra evaluada de Instituto de Desarrollo Urbano - IDU durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas a la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

| # Peticiones Evaluadas | # Peticiones con Observaciones | Porcentaje de Incumplimiento | Porcentaje de Cumplimiento |
|------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| 239 | 56 | 23% | 77% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado en el 2021 fue del **77%** y el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados fue el siguiente:

| COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DE SISTEMA | |
|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|-------------------|----------|
| Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple |
| 94% | 6% | 91% | 9% | 94% | 6% | 87% | 13% | 78% | 22% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la entidad, son **OPORTUNIDAD** con un **13%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **22%**.

En este orden de ideas, dado que la evolución del índice acumulado de la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021, comedidamente solicitamos formular un plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo 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: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

³ **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”.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se requiere que el plan de mejoramiento se envíe a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha durante la vigencia 2021⁴:

| ene-21 | feb-21 | mar-21 | abr-21 | may-21 | jun-21 | jul-21 | ago-21 | sep-21 | oct-21 | nov-21 | dic-21 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 10 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 8 | 128 | 160 | 183 |

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la entidad durante la vigencia 2021, presentó peticiones vencidas en el sistema siendo el mes de diciembre donde se presentó el mayor número y el mes de agosto donde no se tuvieron peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que la entidad durante la vigencia de 2021 presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones - Bogotá te escucha, es necesario que las acciones para mejorar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la entidad formule siguiendo los parámetros establecidos en el presente documento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

⁴ 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 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

En relación con las acciones socializadas por el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU bajo oficio 20221850062511 del 13 de enero de 2022 (1-2022-1072 radicado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 14 de enero de 2022), para el monitoreo en el "Punto de Atención a la Ciudadanía IDU", realizado el 9 de diciembre de 2021, comedidamente solicitamos hacer envío de las evidencias relacionadas con el cumplimiento de las acciones planteadas en el comunicado en mención.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar la calidad en la atención a la ciudadanía en el canal presencial por parte de la entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio durante la ejecución del cronograma de monitoreos para la vigencia 2022, razón por la cual se requiere que las evidencias de cumplimiento de las acciones planteadas se envíen a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL 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