



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**LUCY MOLANO RODRÍGUEZ**

Jefe Oficina Atención al Ciudadano

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU**

Calle 22 No. 6 - 27

Correo electrónico: [atnciudadano@idu.gov.co](mailto:atnciudadano@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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021**

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 entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>1</sup>.

El presente informe consta de tres 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 pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

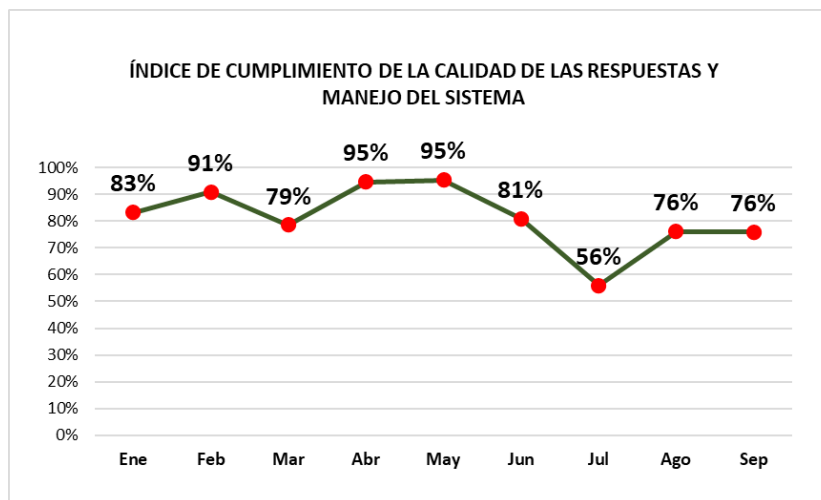
### **1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

<sup>1</sup> **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."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas emitidas por el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2.021
29	7 (24%)	76%	80%



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
29	26	3	26	3	26	3	24	5	22	7
	90%	10%	90%	10%	90%	10%	83%	17%	76%	24%

<sup>2</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.

**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
2410802021	OTC CIERRE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a petición anónima y/o sin información de contacto y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2909312021	DTGC	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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.
2815262021	OTC CIERRE	NO	NO	NO	NO	NO	
2384942021	OTC CIERRE	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento no cumple 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 la petición.
2513612021	OTC CIERRE	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.
2909512021	DTP	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 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.
3051142021	OTC	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.

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

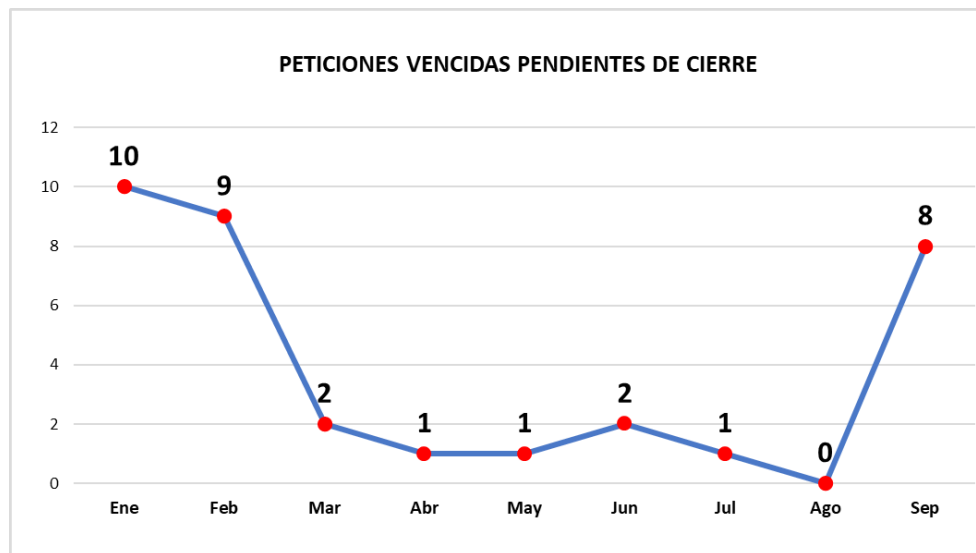
**2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
8	0	2.021: 8	Entre 1 y 16 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **75%** de las peticiones vencidas se concentran en Cierres PQRSD Puntos IDU, OTC Cierre y DTP como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU		100%
CIERRES PQRSD PUNTOS IDU	2	25%
OTC CIERRE	2	25%
DTP	2	25%
SEGUIMIENTO PQRSD PUNTO IDU	1	13%
DTM	1	13%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a septiembre), se evidencia una tendencia decreciente entre enero hasta agosto, no obstante, en el mes de septiembre finalizó en 8 peticiones vencidas pendientes de cierre.



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 2002<sup>3</sup>**.

<sup>3</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”.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

#### CALIDAD

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos la comunicación respecto a las acciones a implementar al interior de la Entidad con ocasión del seguimiento al índice de calidad en el manejo de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Al respecto, agradecemos la respuesta informando las acciones a realizar al generar memorando interno a las dependencias de la Entidad con el objeto de unificar los criterios relacionados con el cierre de las peticiones en Bogotá Te Escucha y la divulgación de información relacionada con el manejo de los derechos de petición a través de piezas de comunicación interna. Ambas acciones, con fechas de compromiso para el 31 de diciembre de 2021. Por lo anterior, quedamos atentos a los avances de las acciones a implementar por la Entidad.

#### OPORTUNIDAD

De acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, la entidad presenta peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por lo tanto, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - atnciudadano@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO