

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS

Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Diagonal 47 No. 77A – 09 Interior 11

Dirección Electrónica: radicacionentradas@idiger.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO 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 Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra 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 agosto del 2022 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:

Página número 1 de 8

Documento Electrónico: 8f3b754e-c351-49ed-8ef3-5407d88413a6

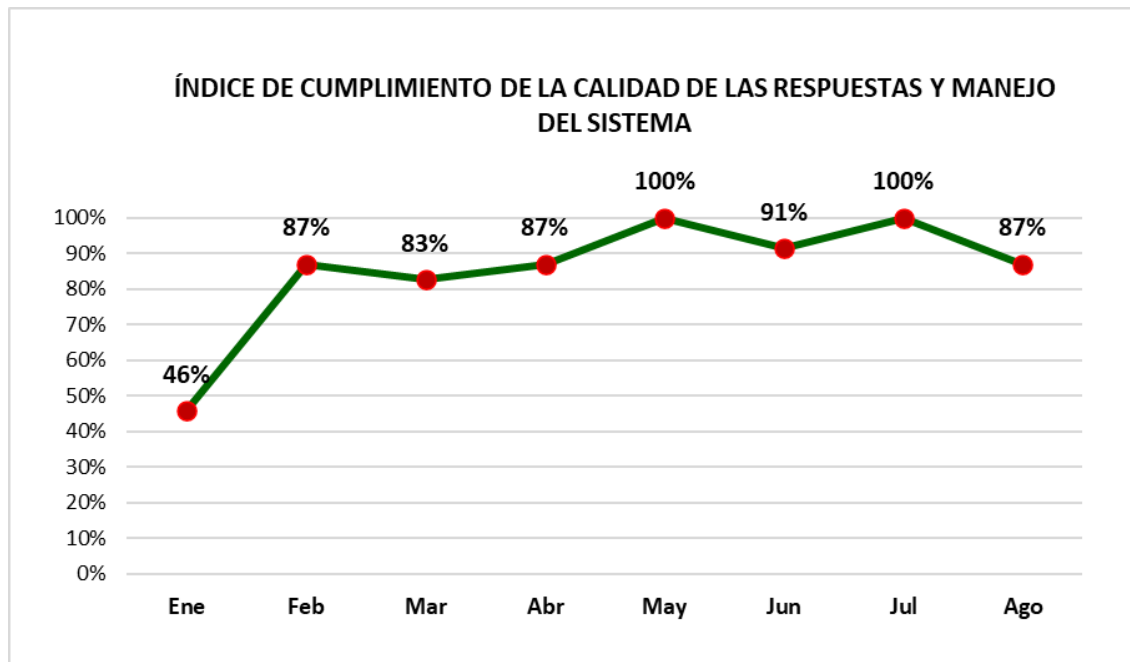
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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 Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **23** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
23	3 (13%)	87%	85%



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:

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).

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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
23	23	0	23	0	23	0	21	2	20	3
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	91%	9%	87%	13%

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
2344912022 2294802022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. - Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que se registraron las respuestas extemporáneamente en el sistema, las respuestas deben registrarse 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
2773462022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registro la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse 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

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

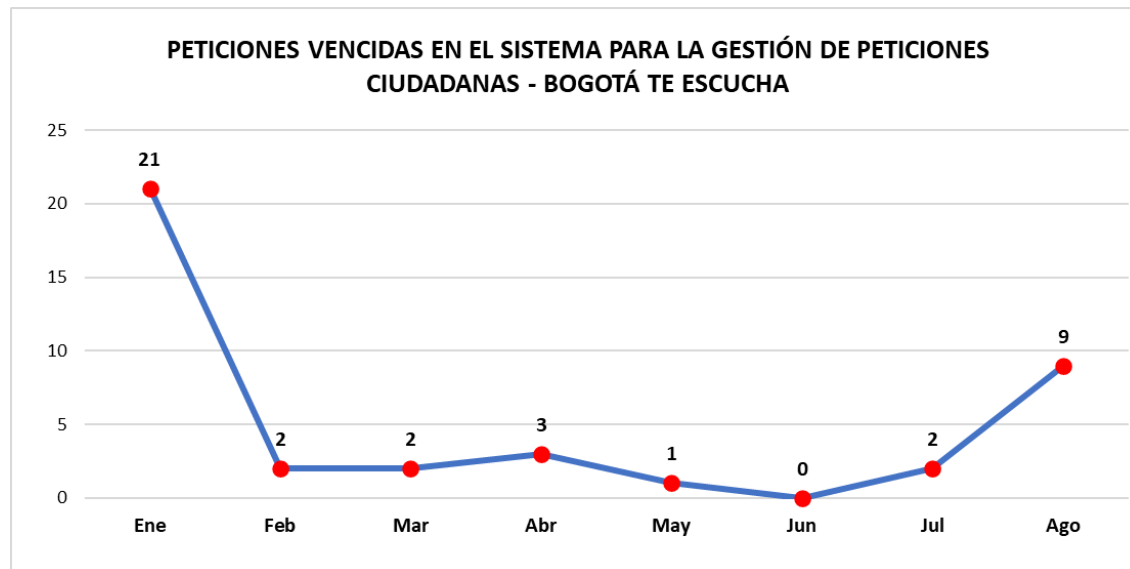
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 agosto de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
9	0	2022: 9	desde 1 hasta 22 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Atención al Ciudadano.

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 agosto), durante los primeros meses de la vigencia se evidenció una tendencia decreciente en el número de peticiones vencidas, respecto al mes inmediatamente anterior se evidencia el incremento de 7 peticiones vencidas en el sistema.



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**².

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **24** petición cerrada por desistimiento tácito, la cual está pendiente por cargue del acto administrativo motivado, como se relacionan en el siguiente cuadro:

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”.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
1888472022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1931212022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2066752022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2151702022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2164112022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2178512022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2184062022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2389532022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2412442022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2416202022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2448652022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2508972022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2018372022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2408562022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SUGERENCIA	Cerrado por desistimiento tácito
2474072022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2499642022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2503922022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2561922022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2566342022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2585862022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2592772022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2604772022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2621992022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2654462022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de agosto de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de agosto 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 **87%** siendo el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **13%**. Adicionalmente, Para el mes de agosto de 2022, la entidad presentó nueve (9) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³

³ 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.”

Al respecto, de acuerdo con las acciones preventivas y correctivas complementarias remitidas por la entidad en el radicado 1-2022-26022 del 9 de septiembre de 2022, mediante el cual se definieron las siguientes acciones:

1. Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá Te Escucha que son evaluadas diariamente.
2. Socialización de piezas informativas a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER, con recomendaciones generales para dar respuesta a los requerimientos del Sistema Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, como también los lineamientos que permitan formular textos fáciles de leer, entender y usar de acuerdo con las características de un lenguaje claro.
3. Revisión permanente en el sistema de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar que quede clasificadas en el canal correspondiente con el número de petición para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos.
4. Envío de correos personalizados a los responsables de las peticiones próximas a vencer y que han sido reportadas anteriormente en los seguimientos semanales, con el fin de dar cumplimiento al criterio de oportunidad y garantizar la respuesta en términos de ley.
5. Retroalimentación sobre el manejo adecuado de las peticiones ciudadanas en el Sistema Bogotá Te Escucha, entre los colaboradores y administradores del sistema.
6. Envío de alertas mediante correo electrónico semanalmente de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de las respuestas en la entidad.
7. Se realizará en los periodos del primer y segundo semestre de 2022 socialización y capacitación a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER sobre el manejo adecuado de las peticiones ciudadanas a través de video capsulas y charlas.
8. Mesa de trabajo con las diferentes dependencias para proyectar y organizar una respuesta automática, la cual permitirá optimizar el índice de oportunidad de aquellas peticiones que deban adelantar gestiones como visitas, consultas, conceptos de otras entidades etc. En el mensaje automático la ciudadanía encontrará el número de radicado en el sistema interno para que realice el seguimiento a su solicitud.
9. Mesa de trabajo con las diferentes dependencias con el fin de actualizar la tabla temática del sistema de correspondencia CORDIS para clasificar adecuadamente las comunicaciones que se radican en la entidad.

Por lo anterior y dado la evolución que ha presentado la entidad en relación con la calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas los invitamos a reforzar y continuar con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los

criterios de calidad de las respuestas. En relación con el aumento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadana – Bogotá Te Escucha solicitamos amablemente replantear las acciones preventivas y correctivas que permitan llegar a cero (0) en el número de requerimientos vencidos, es importante que estas acciones cuenten por lo 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, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. 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.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

1. Término para realizar los Traslados por Competencia⁴: en caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.
2. Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).

⁴ Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

3. Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - ANA LUCIA BACARES -
radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 8f3b754e-c351-49ed-8ef3-5407d88413a6

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