



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ

Subdirector Técnico Administrativo y Financiero

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON

Calle 61 # 7 - 78

Dirección Electrónica: admdocumental@idipron.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 AGOSTO DE 2022.

Referenciado:

Respetado Doctor:

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 para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON 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 de 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:

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

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.

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON 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 **20** respuestas:

Resultados obtenidos:

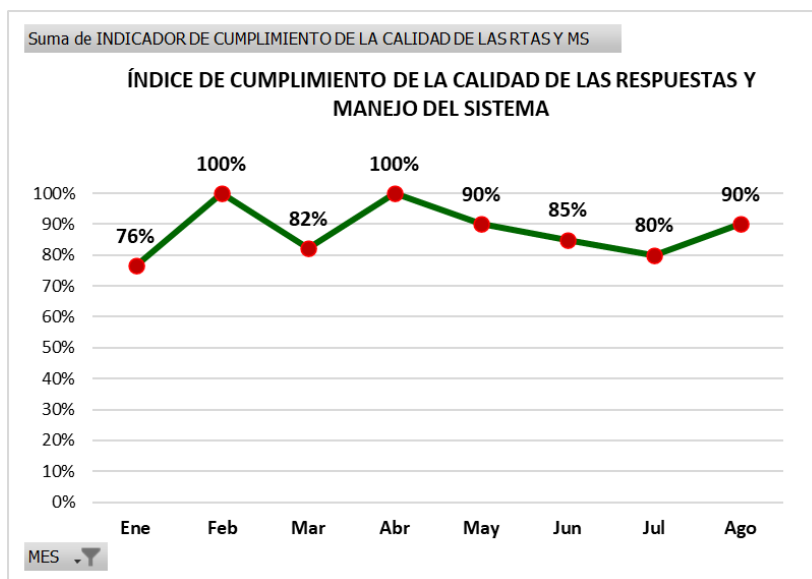
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
20	2 (10%)	90%	88%

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
20	18	2	18	2	18	2	18	2	18	2
	90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%	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:

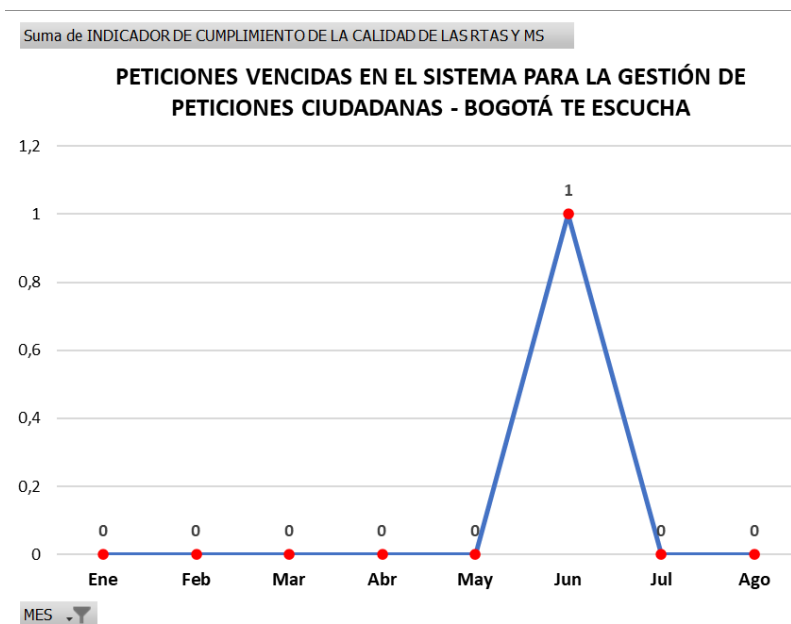
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2937292022	CONVENIOS	NO	NO	NO	NO	NO	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
2899422022	DESARROLLO HUMANO						

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 agosto de 2022:



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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a agosto), se evidenció una tendencia constante en el número de requerimientos sin respuesta, obteniendo

cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el último bimestre de lo corrido de la vigencia.

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:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - AGOSTO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON 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 **90%** teniendo como porcentaje de incumplimiento un **10%** en cada uno de los criterios.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de junio de 2022 la entidad, no logró el 100% de cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta y adicionalmente llegó a gestionar peticiones fuera de los términos, comedidamente nos permitimos solicitar la estructuración de un plan de mejora donde se establezcan acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y gestionar el total de peticiones ciudadanas dentro de los términos establecidos por la ley, dicho plan deberá contener 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, 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.

En atención al oficio 2022EE2646 de 1 septiembre de 2022 del IDIPRON (1-2022-25235 radicado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de 1 de septiembre de 2022), "INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE A JULIO DE 2022", desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se hacen las siguientes aclaraciones relacionadas con sus observaciones:

- **Petición 2474222022:** Como se evidencia en el radicado de la petición, la misma ingresó a la entidad el 28 de junio de 2022, bajo esta premisa la fecha de vencimiento de la petición era el 21 de julio de 2022, efectivamente la respuesta a la petición se encuentra en términos puesto que fue emitida el 12 de julio de 2022 (a los 9 días hábiles contados a partir de la fecha de inicio de términos), en el caso del cargue de la respuesta, la misma fue cargada en el sistema el 22 de julio de 2022 (a los 16 días hábiles contados a partir de la fecha de inicio de términos), es por este motivo que la petición se castiga por cargue extemporáneo de la respuesta, es pertinente aclarar que según lo establecido en el Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas, las respuestas a las peticiones ciudadanas deben ser cargadas en el sistema durante la vigencia de la petición, esto según su tipología y los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. A continuación, se evidencia la fecha de radicado de la petición.

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
2022ER1726 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Origen: /MAURICIO STEVEN FONSECA PULIDO
DESTINO: Destino: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINAN
ASUNTO: Asunto: PQR RETENCIÓN MAURICIO STEVEN FONSECA PULI
Obs: Fec.Radic:28/06/2022 10:10:07 Obs.:

PQR

Retención: Retención IDIPRON (13 años, 8 meses) Expira: Lun 03/03/2036 15:13

Mauricio Steven Fonseca pulido <interaccionidonea.suma@gmail.com>

Hola buenas tardes soy Mauricio Fonseca de 34 años hago envío de este correo con el fin de solicitud, queja con uno de sus funcionarios en el portal sur plataforma 3 en horas de la mañana tipo 8 am me acerco con bastante dolor de estómago al baño y le pido el favor al funcionario que me regale otro rollito de papel por que con uno no alcanzaba y le pago con un billete de 2.000 el funcionario me devuelve 1.000 y yo le digo que si acaso no valía 700 y me exclama de forma muy grosera "es que el papel vale y la cagada no es gratis un pedazo de Papel adicional vale \$200 y 3 por \$500" sin embargo por mi necesidad no le dije nada y fui a entrar y me exige esta persona que entre por la puerta habilitada para discapacidad yo le digo que no que no tengo ninguna discapacidad y puedo entrar por la registradora y marcar mi pasaje común y corriente y el se alteró bastante me exclamó que mientras el este en el baño, el baño es de el y puede hacer lo que se le dé la pu** gana y si no entraba por hay no me dejaba entrar. por mi necesidad entre por allí por que no me aguantaba sin embargo busque este correo por medio de gestores Chaleco rojo para quejas en la empresa baños públicos Idipron espero si hubiera sido el indicado y me den pronta respuesta.

- **Petición 2409992022:** Sobre la observación emitida por ustedes se aclara que para las peticiones que ingresen por el canal email, al momento del registro de las mismas, se debe adjuntar pantallazo del correo donde se visualice mínimo el requerimiento completo, los datos del peticionario y la fecha de ingreso, adicionalmente si la situación lo amerita se deben cargar los archivos adjuntos que complementen el total de la petición, para este caso en particular y teniendo en cuenta que el canal de ingreso fue email, se evidencia el cargue del archivo de la petición mas no el pantallazo del correo electrónico emitido por el peticionario.

- **Petición 2257342022:** Según lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las respuestas a peticionarios anónimos o sin datos de contacto deben ser publicadas en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la entidad, según la observación emitida por ustedes, la entidad cumplió con el parámetro establecido, sin embargo, la evidencia de publicación en la página y en la cartelera de la entidad, no fue cargada en el sistema como soporte de notificación al peticionario anónimo.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - AGOSTO DE 2022

Se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis no llegó a presentar peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el sistema.

En este sentido, recomendamos a la entidad mantener y fortalecer las acciones que se están ejecutando como soporte para la gestión de peticiones, esto en pro de mantener el nivel de cumplimiento alcanzado.

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. *Termino para realizar los Traslados por Competencia²: En caso que la entidad que recibía 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).*
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 peti-*

² Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015



ción (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 petionario desea recibir sus notificaciones.

Cordial saludo,

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

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON - MARCELA DELGADO GUARNIZO -
admdocumental@idipron.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO