



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO

Secretaria General

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD

Calle 63 # 59A-06

Dirección Electrónica: atncliente@idrd.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:

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 Recreación y Deporte - IDRD 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 agosto de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la 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

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.

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte 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 **29** respuestas:

Resultados obtenidos:

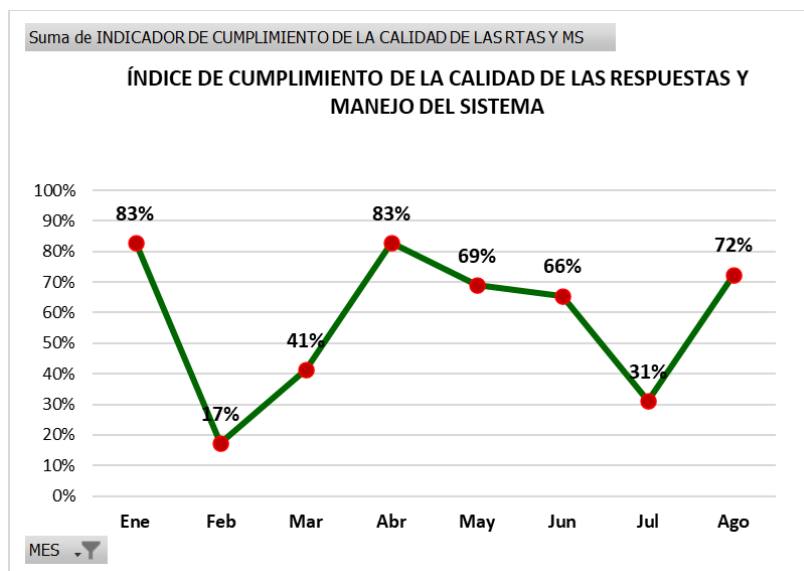
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	8 (28%)	72%	58%

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	28	1	28	1	28	1	22	7	21	8
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	76%	24%	72%	28%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
2892942022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
2875972022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2852322022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	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.
2837322022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES						
2494002022							
2646932022							
2695062022							
2786842022							
Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron las respuestas extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.							

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:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
250	0	2021: 3 2022: 247	Entre 1 y 126 días de vencimiento

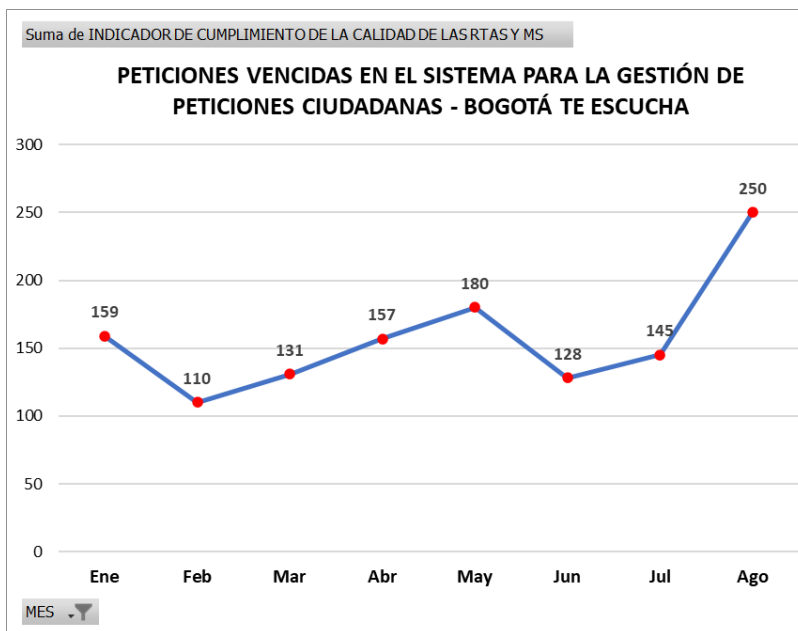
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **98,40%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección Técnica De Parques y Subdirección Técnica de Recreación y Deporte, como se evidencia en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE		100%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	204	81,60%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	42	16,80%
DIRECCIÓN GENERAL	2	0,80%
ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	1	0,40%
OFICINA ASUNTOS LOCALES	1	0,40%

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 agosto), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **105** 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.

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 **7** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado, dichas peticiones son las **2549372022**, **2714062022**, **2714192022**, **2714782022**, **2501702022**, **2652212022** y **2516292022**.

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”.

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

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD 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 **72%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **24%** y **MA-NEJO DEL SISTEMA** con un **28%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **250** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

En atención al radicado 20222400174491 del IDRD (radicado 1-2022-24584 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), por medio del cual se remiten las observaciones al informe “INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DE 2022” emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con radicado 2-2022-21644 del 26 de julio de 2022, y el respectivo plan de mejora estructurado por la Subdirección Técnica de Parques, en el cual se establecen las siguientes acciones:

- Seguimiento y monitoreo al estado de las PQRSD allegadas a la subdirección por medio de una base de datos, identificando las PQRSD próximas a vencer. (fecha final de cumplimiento 30 diciembre de 2022)
- Realizar alertas mediante correo electrónico a la respuesta oportuna de las PQRSD asignadas a los colaboradores de la Subdirección. (fecha final de cumplimiento 30 diciembre de 2022)
- Implementación de las respuestas tipo. (fecha final de cumplimiento 30 diciembre de 2022)
- Reunión mensual con el área de atención al cliente donde se realizará seguimiento a la atención oportuna de las PQRSD. (fecha final de cumplimiento 30 diciembre de 2022)

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibidem*.

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 Junior 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.”

Sobre el particular les informamos que recibimos el comunicado en mención y que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se hará seguimiento a la efectividad y cumplimiento de las acciones propuestas por ustedes, vale la pena aclarar que aunque el total de las acciones planteadas tienen como fecha de cumplimiento el 30 de Diciembre de 2022, desde el equipo de seguimiento y Medición del Servicio a la Ciudadanía de la Dirección Distrital de Calidad del servicio, se hará seguimiento mensual al impacto de las acciones y mejora de los índices de cumplimiento para la gestión de peticiones ciudadanas.

Por otro lado, en relación con el oficio 20222400203851 de 26 de septiembre de 2022 enviado por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, agradecemos las observaciones realizadas al comunicado "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 JULIO DE 2022" emitido por la Dirección Distrital de calidad del Servicio, sobre el particular, reconocemos el esfuerzo que está realizando la entidad en pro de la mejora de los índices de cumplimiento en la gestión de peticiones ciudadanas y tal cómo se mencionó anteriormente desde La Dirección Distrital de Calidad del Servicio se hará seguimiento y acompañamiento a las actividades programadas y ejecutadas por la entidad, tanto del plan de mejora de la Subdirección Técnica de Parques como de las acciones generales que socializa la entidad.

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

En atención al radicado 20222400185631 del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD (radicado 1-2022-25674 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), por medio del cual la entidad socializa el plan de mejora donde se estructuran las siguientes acciones:

- Socializar con el personal que presta atención en los SuperCADE los resultados del "informe de monitoreo a la calidad del servicio" – Fecha de cumplimiento 6 septiembre de 2022.
- Realizar taller sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Fecha de cumplimiento 6 septiembre de 2022.

Dichas acciones fueron estructuradas según las observaciones emitidas en el monitoreo realizado el 3 de agosto de 2022 en el módulo 54 del SuperCADE Bosa, al respecto informamos desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio que recibimos el oficio en mención y las acciones allí planteadas serán objeto de seguimiento por parte de esta dirección durante la ejecución del cronograma de monitoreos establecido.

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 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).*
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.*

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD - ROSALBA GUZMAN GUZMAN - atncliente@idrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

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