



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](mailto:correspondencia@idu.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 de Desarrollo Urbano - IDU 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU 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 **31** respuestas:

Resultados obtenidos:

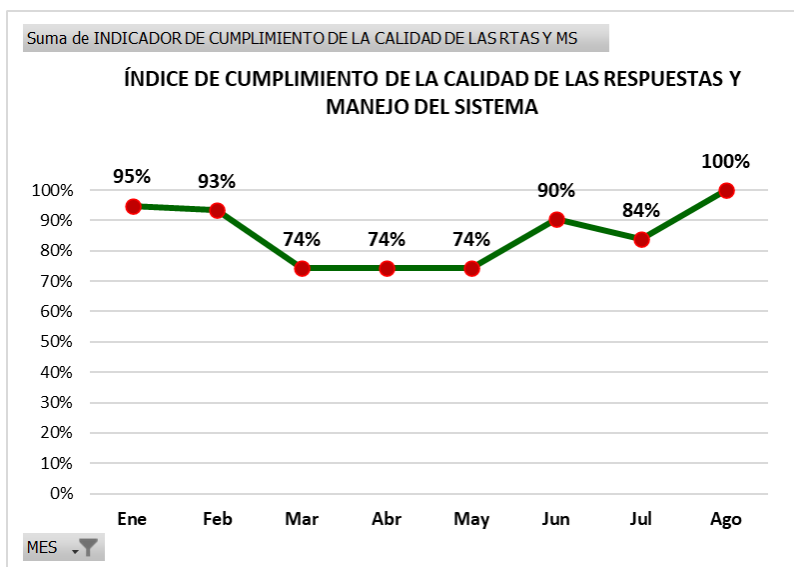
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	0 (0%)	100%	86%

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
31	31	0	31	0	31	0	31	0	31	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

**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.

## 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:

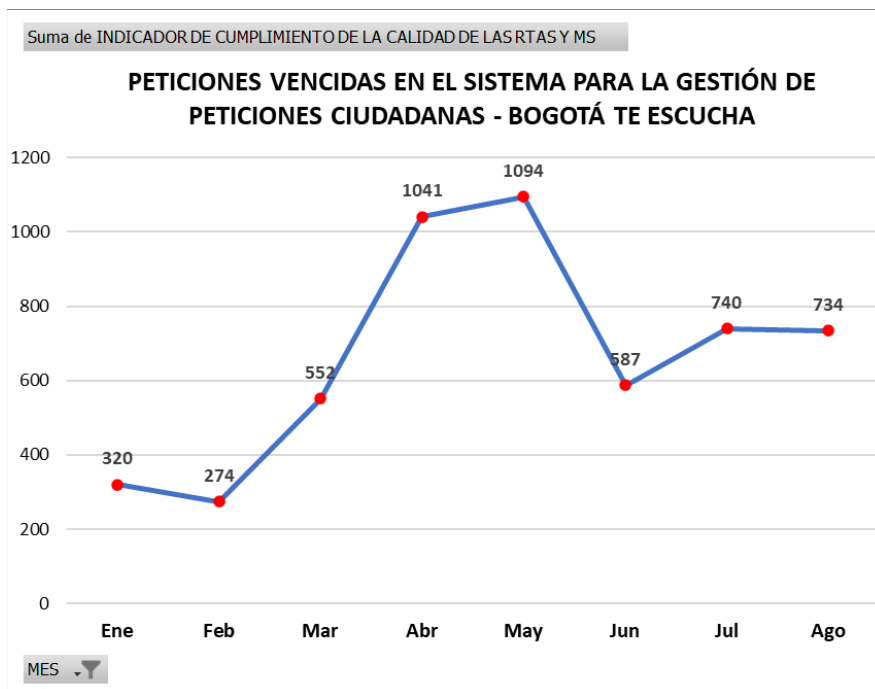
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
734	1	2021: 60 2022: 674	Entre 1 y 211 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **96,87%** de las peticiones vencidas se concentran en Puntos IDU, DTCL, DTDP, DTC, DTP, STED, DTGC y STJEF, como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO IDU		100%
PUNTOS IDU	274	37,33%
DTCL	190	25,89%
DTDP	95	12,94%
DTC	78	10,63%
DTP	28	3,81%
STED	19	2,59%
DTGC	15	2,04%
STJEF	12	1,63%
STESV	4	0,54%
STOP	4	0,54%
DTGJ	2	0,27%
STEP	2	0,27%
STEST	2	0,27%
DTINI	1	0,14%
OAP	1	0,14%
OCIT	1	0,14%
OGA	1	0,14%
ORSC	1	0,14%
ORSC CIERRE	1	0,14%
SGGC	1	0,14%
STCSV	1	0,14%
STRF	1	0,14%
STRH	1	0,14%

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 decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de **6** peticiones vencidas sin llegar a la meta de 0.



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**<sup>2</sup>.

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 **10** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado, dichas peticiones son las **2356642022, 2406082022, 2416182022, 2557752022, 2618682022, 2626152022, 2632742022, 2661492022, 2696512022 y 2709622022**.

### 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:

<sup>2</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”.

## ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - AGOSTO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU 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 **100%**.

En este sentido, queremos hacerles un reconocimiento por brindar a los ciudadanos respuestas con calidad a sus peticiones, recomendamos 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.

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

Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **734** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

Al respecto, teniendo en cuenta que la entidad presenta peticiones vencidas en el sistema, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se ha realizado seguimiento a las actividades relacionadas en el oficio emitido por la entidad con radicado 20221850725821 del 7 de junio de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-11275 del 8 de junio de 2022), el cual plantea como actividades correctivas propuestas las siguientes:

- Seguimiento a las respuestas de las peticiones a cargo de la dependencia, con fecha de inicio y terminación para el 10 de febrero de 2022 y 30 de junio de 2022 respectivamente.
- Sensibilización a los enlaces para el correcto manejo del sistema, con fecha de inicio y terminación para el 10 de febrero de 2022 y 30 de junio de 2022 respectivamente.

En relación con el plan de mejora enviado por la entidad el 14 de junio por la entidad y en atención al radicado 20221851431551 del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU (radicado 1-2022-24534 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

<sup>3</sup> **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 MES DE JUNIO DE 2022” el cual fue emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con radicado 2-2022-21788 del 27 de julio de 2022, les informamos que recibimos el comunicado en mención y que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se hará seguimiento mensual a la efectividad e impacto de las acciones ejecutadas y también a aquellas que se encuentran en ejecución por parte del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, sin embargo y tal como lo hemos mencionado con anterioridad, recomendamos evaluar la eficacia e impacto de las acciones y realizar los ajustes pertinentes al plan de mejora esto con el fin de evidenciar una mejora real en los índices de cumplimiento en la gestión de peticiones ciudadanas.

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

En atención al radicado 20221851465321 del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU (radicado 1-2022-25218 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), por medio del cual dan alcance al oficio de radicado 20221851061961 de fecha 27 de mayo de 2022, relacionado con la observación emitida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al monitoreo realizado al punto de atención a la ciudadanía de la entidad, el cual específicamente hace referencia a la señalización externa del punto, les informamos que recibimos el comunicado en mención y que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se hará seguimiento al cumplimiento de la acción allí planteada, esto durante la ejecución del cronograma de monitoreos establecido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

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. Termina para realizar los Traslados por Competencia<sup>4</sup>: 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*

<sup>4</sup> Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015



*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 DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - correspondencia@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 85ecd200-ba52-4260-8729-234243354e5e

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