

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 JULIO 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.

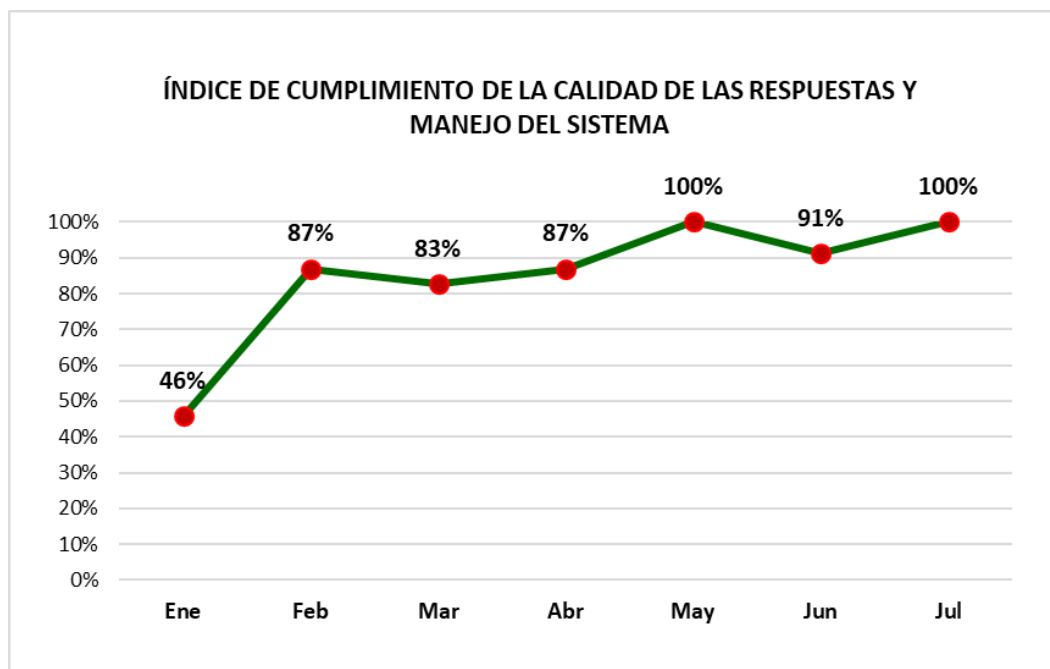
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de julio 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:

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 julio 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 julio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
23	0 (0%)	100%	85%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

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
23	23	0	23	0	23	0	23	0	23	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

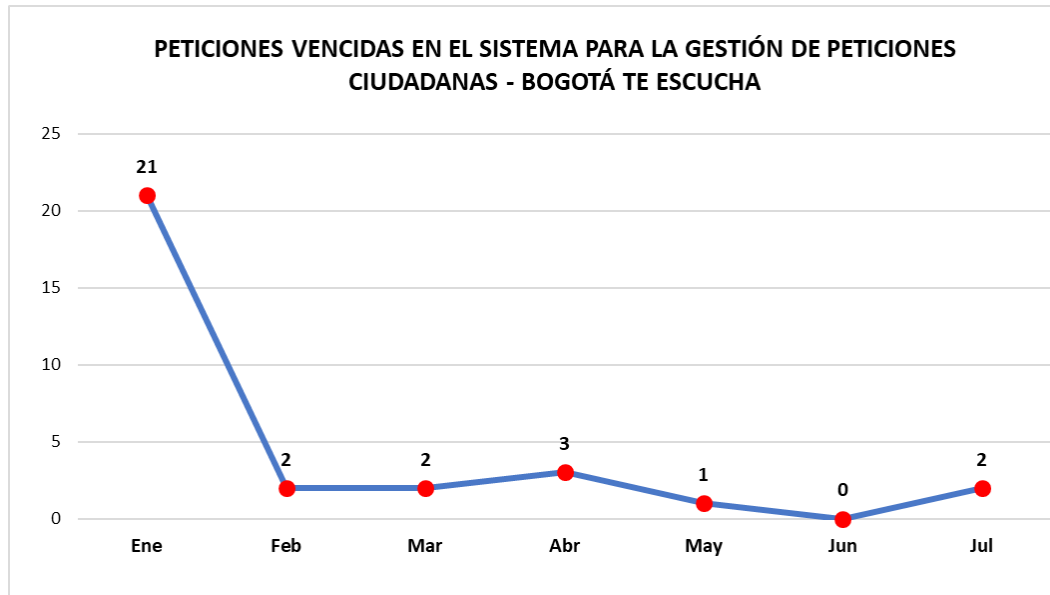
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 julio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
2	0	2022: 2	desde 1 hasta 16 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 julio), 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 2 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 **19** petición cerrada por desistimiento tácito, la cual está pendientes por cargue del acto administrativo motivado, como se relacionan en el siguiente cuadro:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
2089192022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
1622742022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2053222022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2164112022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2222932022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2178512022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2249232022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2162612022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2216912022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito

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”.

2389532022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1931512022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1931212022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2151702022	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
1900632022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1998672022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1746612022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1888472022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2096312022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	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 julio de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - JULIO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER. durante el mes de julio 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%, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

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

Dado que la entidad presentó dos (2) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de julio de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad dado que se evidencia su evolución, en este sentido los invitamos a reforzar las acciones y estrategias que permitan lograr llegar a cero (0) requerimientos vencidos y que se mantenga esta cifra a lo largo de la vigencia 2022.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía

Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

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