

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora**

**MARIA EUGEBIA 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](mailto:radicacionentradas@idiger.gov.co)

Ciudad

**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 SEPTIEMBRE 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 30 de septiembre 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: 01a2a4f5-5020-45ab-b239-03b843be5290

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

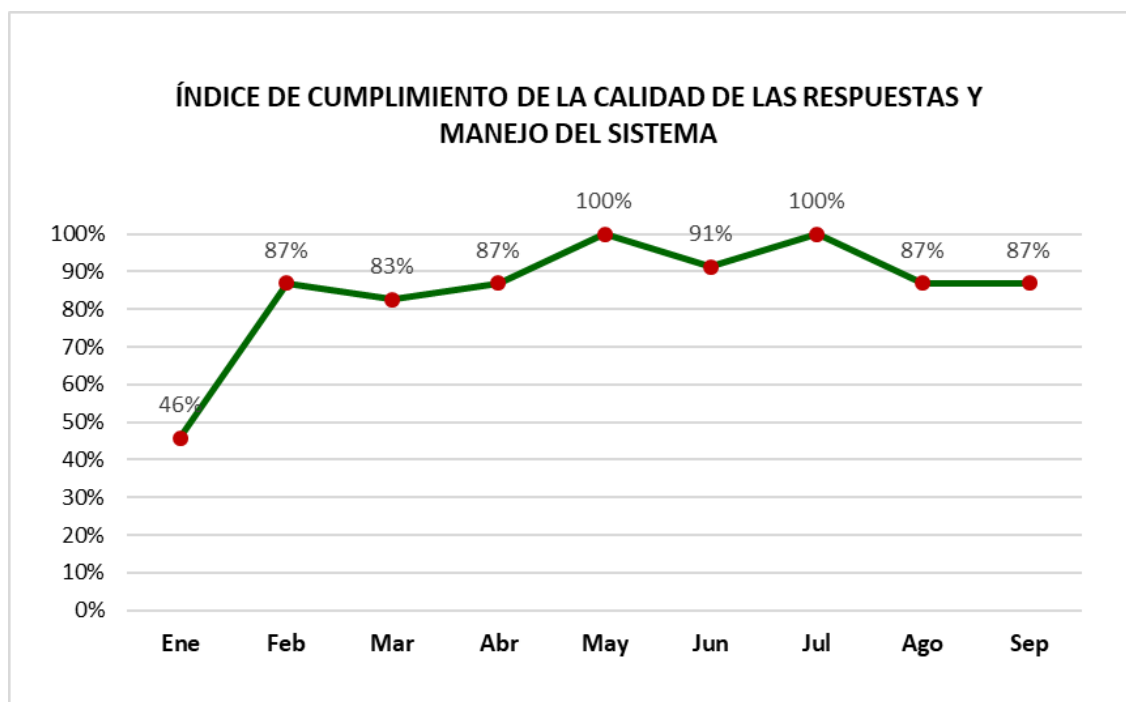


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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 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 septiembre 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 septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
23	3 (13%)	87%	85%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

<sup>1</sup> **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	22	1	22	1	22	1	21	2	20	3
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	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
3256982022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que da cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados y no utilizan la opción del sistema "Respuesta Parcial", por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos y el ciudadano no recibe respuesta de fondo a su petición como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
2900802022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	- El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. - 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.
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:

Página número 3 de 8

Documento Electrónico: 01a2a4f5-5020-45ab-b239-03b843be5290

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



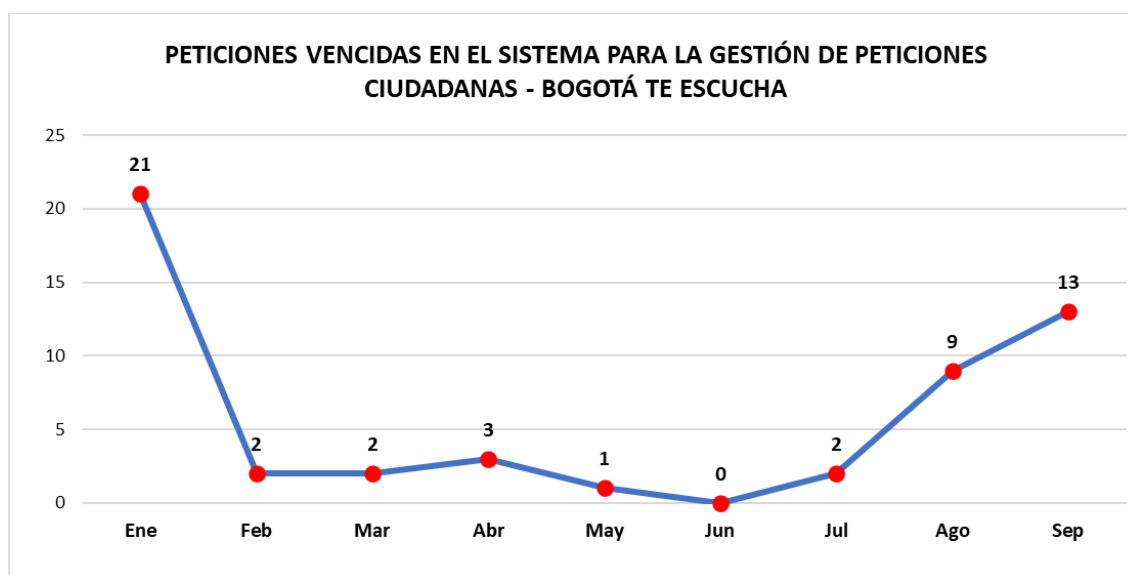
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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 septiembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
13	0	2022: 13	desde 1 hasta 29 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 un incremento del **44%** de 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**<sup>2</sup>.

<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

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 4 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
2937032022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2860242022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2892802022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUD DE COPIA	Cerrado por desistimiento tácito
2927552022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	CONSULTA	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 septiembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de septiembre 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 septiembre de 2022, la entidad presento trece (**13**) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>

Al respecto, de acuerdo con las acciones preventivas y correctivas complementarias remitidas por la entidad en el radicado 1-2022-30173 del 20 de octubre 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 permi-

autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

<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.”

tan 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 venidas 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 encontrara 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.

Con relación a la solicitud de aclaración frente a la metodología utilizada para identificar los resultados del porcentaje del índice de cumplimiento mensual de los meses de enero, febrero, marzo, abril y agosto, dado que al realizar el promedio de los cinco ítems no genera el mismo resultado enviando por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, indicamos que el porcentaje de cumplimiento de cada mes no genera de un promedio entre el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los cinco criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema), el **índice de cumplimiento mensual** proviene del número de peticiones que fueron atendidas correctamente sin ninguna observación en alguno de los cinco criterios de calidad, es decir la muestra a evaluar corresponde al 100%, cuando de esa muestra una petición

presenta alguna observación en por lo menos uno de los criterios de calidad, el índice de cumplimiento se verá afectado.

Mes	Muestra	Total peticiones <b>CON</b> observaciones	Índice de incumplimiento mensual	Total peticiones <b>SIN</b> observaciones	Indicie de cumplimiento mensual
Enero	24	13	54%	11	46%
Febrero	23	3	13%	20	87%
Marzo	23	4	17%	19	83%
Abril	23	3	13%	20	87%
Mayo	23	0	0%	23	100%
Junio	23	2	9%	21	91%
Julio	23	0	0%	23	100%
Agosto	23	3	13%	20	87%

Tomando el mes de enero como ejemplo, tenemos una muestra de 24 peticiones evaluadas de las cuales 13 peticiones incumplieron en uno o mas de los cinco criterios de calidad, realizando una regla de tres simple obtenemos el porcentaje de incumplimiento

$$\frac{13 \text{ peticiones con observaciones} \times 100\%}{24 \text{ muestra}} = 54\%$$

En este orden de ideas el cumplimiento mensual es de 46% que proviene de las 11 peticiones que fueron atendidas y que cumplieron con los cinco criterios de calidad.

Ahora respecto al **índice de cumplimiento acumulado**, este corresponde a un promedio de los índices de cumplimiento mensuales, es decir al mes de agosto se promedian los índices de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto

$$\text{Indice de cumplimiento acumulado} = \frac{46\% + 87\% + 83\% + 87\% + 100\% + 91\% + 100\% + 87\%}{8} = 85\%$$

Lo cual no muestra el índice cumplimiento acumulado a corte de agosto de **85%**, para los demás meses se realiza el informe con la misma metodología, con lo anterior esperamos haber resuelto sus inquietudes.

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:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema “Solicitud por Ampliación” y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*
- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado “Respuesta Parcial” y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*

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: 01a2a4f5-5020-45ab-b239-03b843be5290

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