



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

PABLO CÉSAR PACHECO RODRÍGUEZ

Secretario General

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC

Avenida Calle 22 No. 68C - 51

Correo electrónico: correspondencia@participacionbogota.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 SEPTIEMBRE DE 2022

Referenciado: 1-2022-29526

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC 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 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 30 de septiembre 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 al monitoreo durante la vigencia 2022.

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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

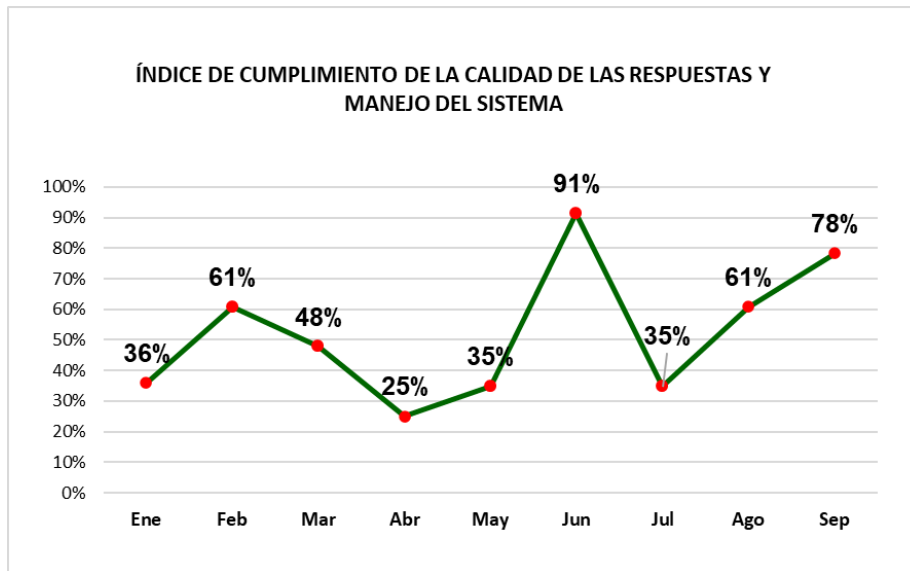
¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

peticiones cerradas en el mes de septiembre de 2022, por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, 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	5 (22%)	78%	52%



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
23	23	0	23	0	23	0	19	4	19	4
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	83%	17%	83%	17%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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 el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC 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
3016812022	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2884752022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	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.
3022712022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas 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.
3146252022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas 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.
3381582022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.

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 septiembre de 2022:

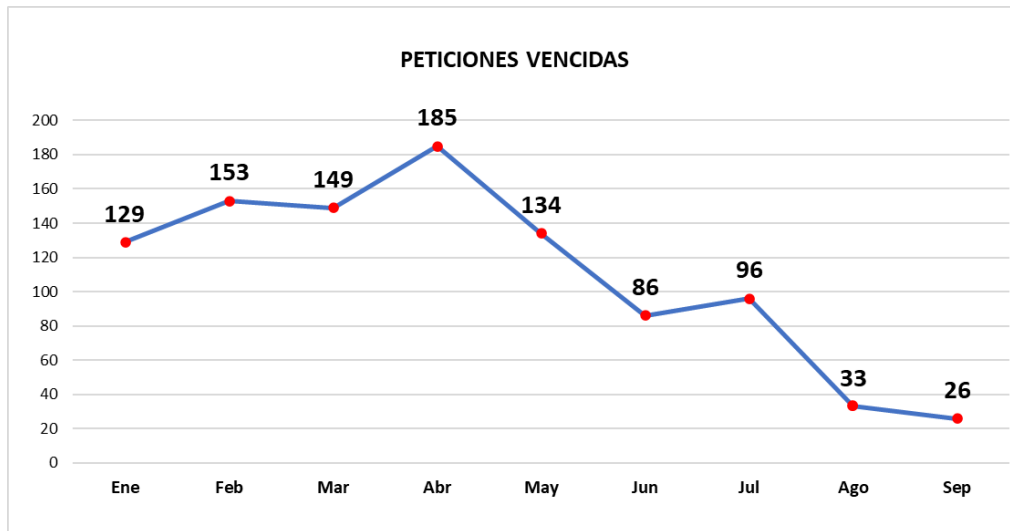
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
26	0	2022: 26	Entre 1 y 62 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **92%** de las peticiones vencidas se concentran en Subdirección de Asuntos Comunales, como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC		100%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	24	92%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	1	4%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	1	4%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a septiembre), se observa disminución del **-21%** en solicitudes sin respuesta, respecto al mes inmediatamente anterior.



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

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recuerda lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**².

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 por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC 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 es del **78%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento de la Entidad en **MANEJO DE SISTEMA** y **OPORTUNIDAD** con **17%** para ambos. Adicionalmente, para el mes de septiembre de 2022, la

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.

entidad presenta **26** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

Al respecto, es importante precisar que la Entidad presentó plan de mejoramiento el 16 de febrero de 2022 con número radicado 1-2022-4799 y posteriormente fue ajustado el 26 de mayo de 2022 con números radicados 1-2022-23352 y 1-2022-23455 orientadas en varias acciones que se relacionan a continuación:

No. Acción	Descripción de la acción (preventiva – correctiva)	Acción de Mejora	Fecha de Inicio – Fecha de Finalización	Responsable
1	Preventiva	Centralizar en un solo servidor, la proyección de las respuestas a las peticiones que ingresan por el aplicativo Bogotá Te Escucha asignadas a la Subdirección de Asuntos Comunales.	15/08/2022 – 31/12/2022	Subdirección de Asuntos comunales
2	Preventiva	Se realizarán seguimientos semanales, junto con él envío de alertas tempranas del estado de los SDQS al interior de la Subdirección de Asuntos Comunales.	15/08/2022 – 31/12/2022	Subdirección de Asuntos comunales
3	Preventiva	Se realizará capacitación virtual sobre la Atención a Peticiones Ciudadanas.	15/08/2022 – 31/12/2022	Proceso de Atención a la Ciudadanía IDPAC

Por lo anterior, se evidencia que las acciones No. 1 y 2, han tenido una mejora gradual con el índice mensual de cumplimiento pasando del 61% (agosto) al 78% (septiembre), también, disminución de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha en los meses de agosto (33) y septiembre (26). No obstante, los invitamos a continuar trabajando para lograr el 100% de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas y el cumplimiento oportuno en la gestión de las solicitudes dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos, garantizando un servicio de calidad, transparente y oportuno en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Con relación a la acción No. 3, de acuerdo a la fecha de inicio y fecha final de la tabla anterior, se relaciona la siguiente tabla de participación:

³ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** “Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** “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.”

Módulo	Mes de ingreso	Número de asistentes
Gestión de Peticiones Ciudadanas	Agosto	38
	Septiembre	29

En ese orden de ideas, la entidad se encuentra en desarrollo de procesos integrales de cualificación propias del servicio a la ciudadanía, a través de los cuales se buscan brindar herramientas a los colaboradores del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, que permita atender las solicitudes ciudadanas a través de respuestas oportunas, integrales y de calidad.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a la visita de monitoreo realizada durante la vigencia 2022:

La Entidad presentó plan de mejoramiento el 24 de septiembre de 2022 con radicado 1-2022-24362 y luego envió avance respecto de las observaciones realizadas en la visita de monitoreo llevada a cabo el 06 de julio de 2022 en el Punto de Atención al Ciudadano Avenida calle 22 No. 68 C – 51 con radicado 1-2022-29526 del 13 de octubre de 2022, las cuales se relacionan a continuación:

Descripción de la Acción (preventiva/correctiva)	Actividades a Realizar	Fecha Inicio/ Fecha Final	Responsable	Observación
Correctiva	Teniendo en cuenta que las instalaciones donde funciona actualmente el Instituto, y luego de la entrega de una sede en arrenda por causa de la emergencia sanitaria, son en comodato, se estudiará la posibilidad de reubicación del espacio donde funciona la recepción del IDPAC. Lo anterior dado que se requieren recursos para la adaptación de un punto de atención a la entrada de la sede, lo cual depende de la SDH. Por ahora se señalará de mejor manera la ruta de atención.	1/01/2023 30/06/2023	Secretaría General procesos de Atención a la Ciudadanía y Recursos Físicos.	Quedamos atentos a la comunicación oportuna de cumplimiento.
	Elaboración del aviso con el horario de atención y se colocará en el Coworking, además de en todos de atención.	1/09/2022 30/09/2022	Oficina Asesora de Comunicaciones	Se evidencia cumplimiento de acuerdo al registro fotográfico enviado con número radicado 1-2022-29526 del 13 de octubre de 2022.
Correctiva	Se elaborarán fichas numeradas que se entregarán al usuario a su ingreso a la sede.	1/09/2022 30/10/2022	Secretaría General procesos de Atención a la Ciudadanía	Quedamos atentos a la comunicación oportuna de cumplimiento.

Descripción de la Acción (preventiva/correctiva)	Actividades a Realizar	Fecha Inicio/ Fecha Final	Responsable	Observación
Correctiva	Se realizarán las adecuaciones a la rampa externa de acceso a la entidad.	1/09/2022 1/09/2022	Secretaría General procesos de Atención a la Ciudadanía	Se evidencia cumplimiento de acuerdo al registro fotográfico enviado con número radicado 1-2022-29526 del 13 de octubre de 2022.
	Se elaborarán los avisos en Braille, señalizando los espacios de atención al ciudadano y los baños.	1/09/2022 30/10/2022		Quedamos atentos a la comunicación oportuna de cumplimiento.
Correctiva	Se coordinará con las dependencias misionales la prestación continua del servicio.	1/09/2022 30/09/2022	Secretaría General procesos de Atención a la Ciudadanía y áreas misionales.	Quedamos atentos al envío de anexo de comunicado.

Dado lo anterior, reconocemos el interés y compromiso en pro de incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios que brinda el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, las cuales haremos seguimiento en las visitas de monitoreo próximas a realizarse.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- *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.*



Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC - PEDRO PABLO SALGUERO -
correspondencia@participacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 030593d2-4b45-4f4a-9ccb-cb8e1a304d6e

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

