



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

Correo electrónico: correspondencia@idu.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 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 de Desarrollo Urbano – IDU 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 de 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

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).

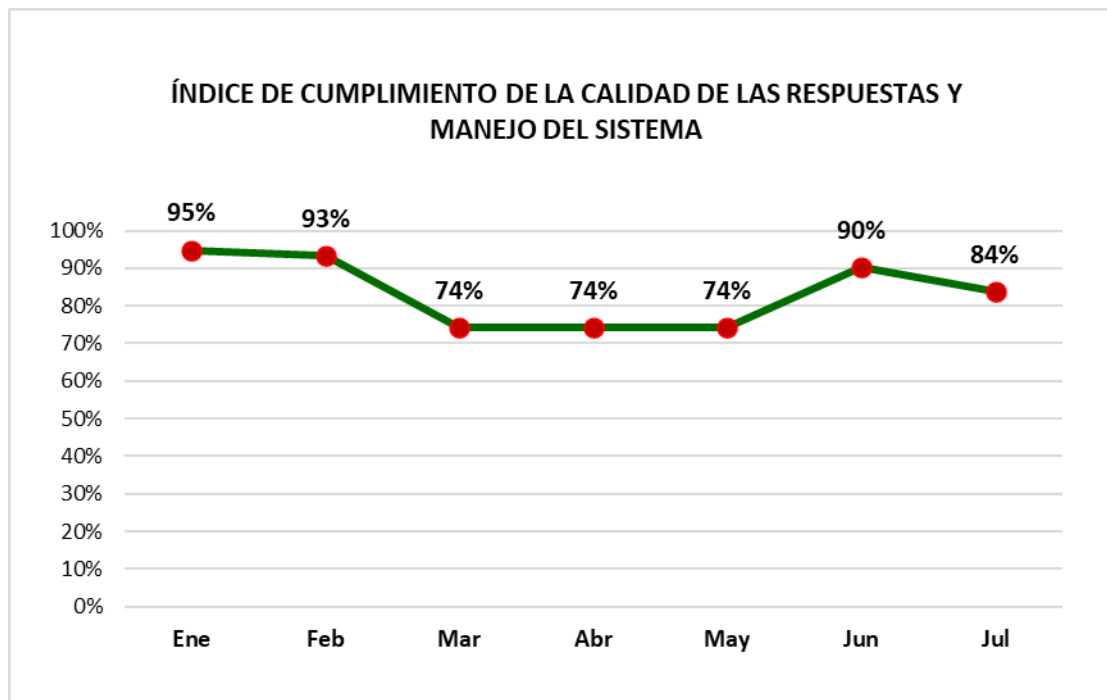
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad 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 **31** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento julio | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|---|
| 31 | 5(16%) | 84% | 84% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad

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 | 26 | 5 |
| | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 84% | 16% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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 |
|-------------|-------------|----|----|----|----|----|--|
| 2259172022 | PUNTOS IDU | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos, no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta 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. |
| 2230522022 | STRH | SI | SI | SI | SI | NO | |
| 2420192022 | DTC | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos no cumplen con el criterio de manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición. |
| 2488432022 | DTCI | SI | SI | SI | SI | NO | |
| 2411792022 | DTCI | SI | SI | SI | SI | NO | |

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 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 de Asignación | Días de Vencimiento en el sistema |
|------------------------|---|-----------------------|-----------------------------------|
| 740 | 1 | 2021: 68 2022: 672 | Entre 1 y 189 días de vencimiento |

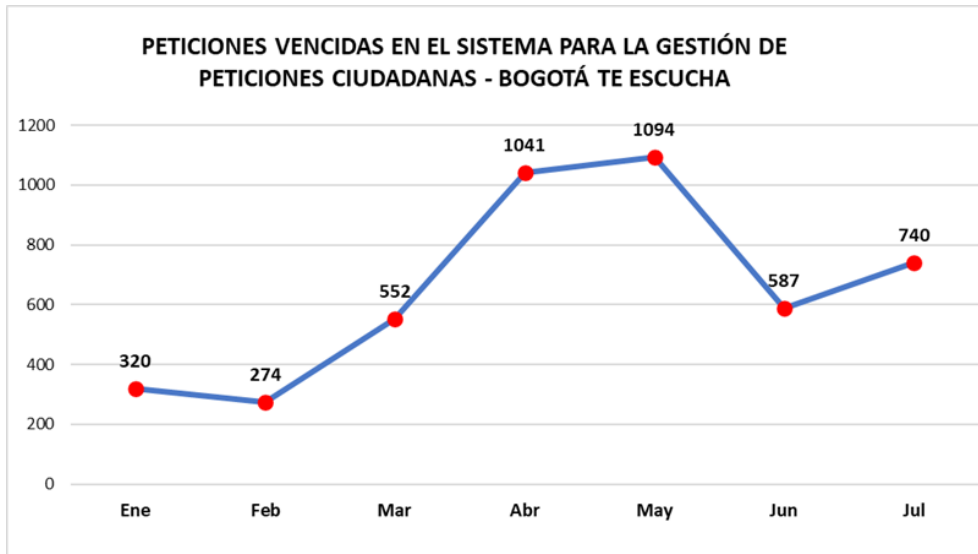
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **63,83%** de las peticiones vencidas se concentran en PUNTOS IDU y la DTCI, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| IDU | | 100% |
|------------|-----|--------|
| PUNTOS IDU | 255 | 34,41% |
| DTCI | 218 | 29,42% |
| DTC | 81 | 10,93% |
| DTDP | 79 | 10,66% |
| DTP | 42 | 5,67% |
| STJEF | 21 | 2,83% |
| DTAI | 8 | 1,08% |
| STOP | 6 | 0,81% |
| STCSV | 5 | 0,67% |
| STESV | 5 | 0,67% |
| STED | 4 | 0,54% |
| DTGC | 3 | 0,40% |
| OAP | 2 | 0,27% |
| SGGC | 2 | 0,27% |
| STCST | 2 | 0,27% |
| STEP | 2 | 0,27% |
| STEST | 2 | 0,27% |
| DTINI | 1 | 0,13% |
| OCIT | 1 | 0,13% |
| OGA | 1 | 0,13% |
| STRH | 1 | 0,13% |

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 julio), se evidenció una tendencia creciente de peticiones vencidas en el sistema durante el mes de julio de 2022, con una variación del 26,1% respecto al mes inmediatamente anterior.



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 **11** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado.

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:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad 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 **84%**, teniendo en cuenta que en julio el porcentaje de incumplimiento se presentó en el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **16%**. Adicionalmente, para el mes de julio de 2022, la entidad presenta **740** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 730 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 define la Secretaría General de la Alcaldía Julior de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad

En este sentido, los invitamos a tener en cuenta las falencias presentadas en los criterios de la evaluación de calidad del mes de julio, especialmente en el criterio de Manejo del Sistema, con el propósito de que se formulen acciones de mejora adicionales a las remitidas en los planes de mejora y así como dar cumplimiento a los compromisos acordados en la mesa de trabajo llevada a cabo en el mes de julio.

Por lo anterior, les solicitamos comedidamente hacernos llegar las evidencias respectivas del cumplimiento de los compromisos suscritos en el acta del 26 de julio de 2022, dado que el compromiso No. 2 tenía como fecha de cumplimiento hasta el pasado 12 de agosto.

COMPROMISOS DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU:

1. Realizar y presentar informe del panorama real de peticiones pendientes sin respuesta al ciudadano y pendientes por cargue de respuesta en Bogotá Te Escucha, dicho informe debe contener el consolidado de todos los sistemas de información de la entidad y debe ser presentado a la Veeduría Distrital a más tardar el martes 2 de agosto de 2022.
2. Estructurar y enviar a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio un plan de mejora que cumpla con los parámetros establecidos en el numeral 6 de la presente acta, como fecha límite para el cumplimiento de esta actividad se acordó que se debe realizar a más tardar el viernes 12 de agosto de 2022.
3. Realizar mesa de trabajo de pruebas funcionales con el equipo de soporte funcional de Bogotá Te Escucha, esto con el fin de poder identificar la causa de las fallas y poder corregir las mismas, dicha sesión debe ser realizada el lunes 1 de agosto de 2022.

Fuente: Acta de mesa de trabajo 26-07-2022

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 esto 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

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.”



de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

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: JOSE LUIS VEGA RUEDAS
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO