

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](mailto: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 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 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 30 de septiembre 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distri-

<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.

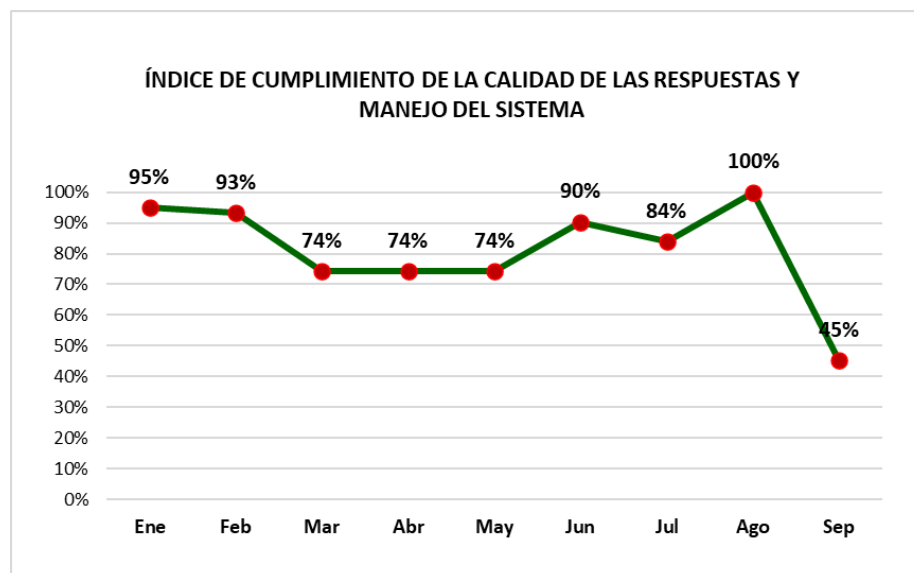
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

tal 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 31 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	17(55%)	45%	81%

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	21	10	21	10	21	10	19	12	14	17
	68%	32%	68%	32%	68%	32%	61%	39%	45%	55%

**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.

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
3250992022	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia dentro del Sistema Bogotá Te Escucha la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
3424512022	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	
3263852022	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	
3005762022	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	
3176182022	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	
2990352022	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	
2937622022	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	
3116662022	DTCI	NO	NO	NO	NO	NO	
3215852022	DTP	NO	NO	NO	NO	NO	
3209272022	PUNTOS IDU	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, puesto que incumplen con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, numeral 4.1 Peticiones verbales resueltas de forma inmediata.
3436482022	PUNTOS IDU	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.
3077002022	PUNTOS IDU	SI	SI	SI	NO	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.
3178762022	DTC	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recibe, 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.
3045552022	DTCI	SI	SI	SI	SI	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
<b>2209402022</b>	<b>DTCI</b>	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.
<b>3179482022</b>	<b>PUNTOS IDU</b>	SI	SI	SI	SI	NO	
<b>3092302022</b>	<b>PUNTOS IDU</b>	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 septiembre de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
<b>797</b>	<b>0</b>	<b>2021: 60 2022: 737</b>	Entre 1 y 232 días de vencimiento

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

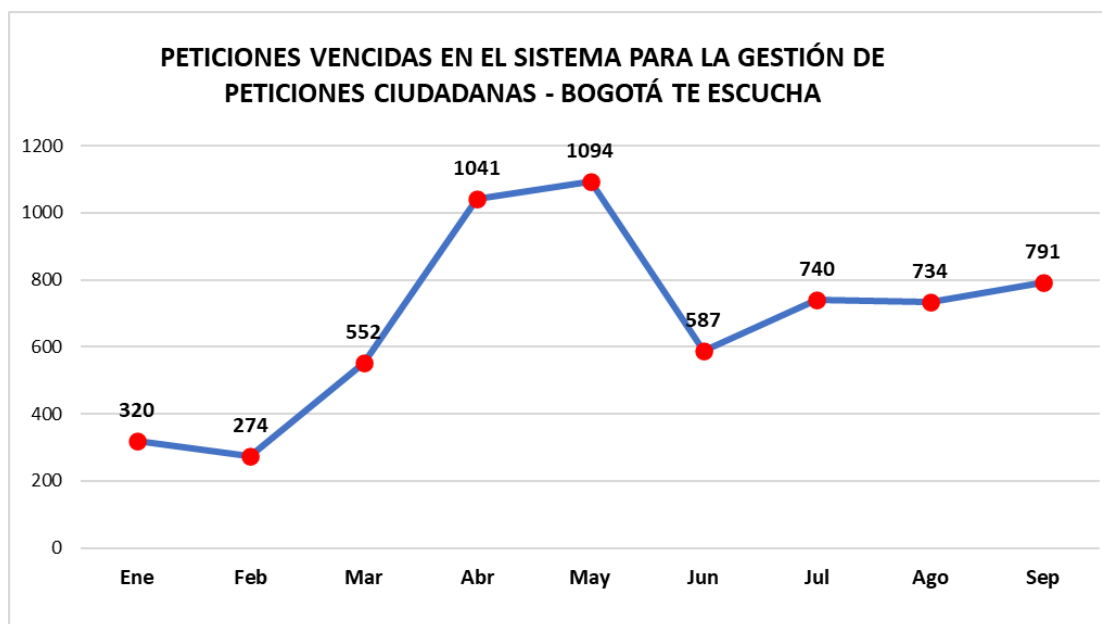
Para el periodo objeto del análisis, el **60,86%** de las peticiones vencidas se concentran en PUNTOS IDU y la DTCI, como se relaciona en el siguiente cuadro:

IDU		100%
PUNTOS IDU	311	39,27%
DTCI	171	21,59%
DTDP	102	12,88%
DTC	89	11,24%
DTP	25	3,16%
DTGC	24	3,03%
STED	20	2,53%
STJEF	17	2,15%
STCSV	8	1,01%
STCST	7	0,88%
STESV	4	0,51%

IDU		100%
DTGJ	3	0,38%
DTAI	2	0,25%
SGDU	2	0,25%
STEP	2	0,25%
DTINI	1	0,13%
OCI	1	0,13%
OGA	1	0,13%
ORSC CIERRE	1	0,13%
STRF	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 septiembre), se evidenció una tendencia creciente de peticiones vencidas en el sistema durante el mes de septiembre de 2022, con una variación del **7,8%** 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**<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 **5** 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 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 **45%**, teniendo en cuenta que en septiembre el porcentaje de incumplimiento se presentó en el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **55%**. Adicionalmente, para el mes de septiembre de 2022, la entidad presenta **797** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

En este sentido, los invitamos a tener en cuenta las falencias presentadas en los criterios de la evaluación de calidad del mes de septiembre, 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 septiembre.

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.

<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”.

<sup>3</sup> **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 defina la Secretaría General de la Alcaldía Septiembere 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.”

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

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.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTINEZ GUERRERO - correspondencia@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Página número 7 de 8

Documento Electrónico: 4bf35bdb-0efa-403b-942a-adae7c5358b5

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





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