

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

GLORIA JOSEFINA CELIS JUTINICO

Subdirectora Administrativa y Financiera

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES

Calle 73 No. 11 - 66

Correo Electrónico: gestiondocumental@ipes.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 para la Económica Social - IPES 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 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 sistema¹, el cual se

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.

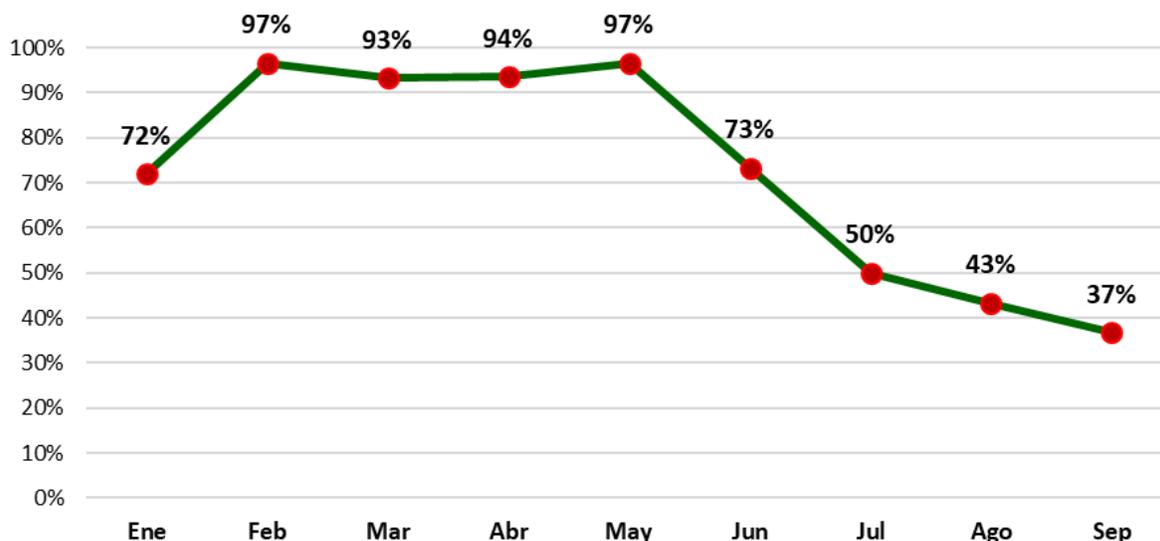
efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto para la Económica Social - IPES en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 30 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento Septiembre	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
30	19 (63%)	37%	73%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
30	27 90%	3 10%	27 90%	3 10%	27 90%	3 10%	17 57%	13 43%	11 37%	19 63%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
2878132022	PLAZAS DE MERCADO	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que dan 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.
3214592022	SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN	No	No	No	No	No	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
3005692022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	No	No	No	No	No	
2951432022	PLAZAS DE MERCADO	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.
3128212022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	No	No	
3001862022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	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.
3197292022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	No	No	
3197242022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	No	No	
3227342022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	No	No	
3184892022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	No	No	
3066942022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	No	No	
3191292022	SUBDIRECCIÓN DE	Si	Si	Si	No	No	

	GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD						
3027862022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	No	No	
2865702022	PLAZAS DE MERCADO	Si	Si	Si	Si	No	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
3149842022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	Si	No	
3110712022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	Si	No	
3096452022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	Si	No	
2958342022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Si	Si	Si	Si	No	
3083862022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	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 que la entidad presentó en el mes de septiembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Años de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
368	0	2022: 368	Entre 1 y 66 días de vencimiento

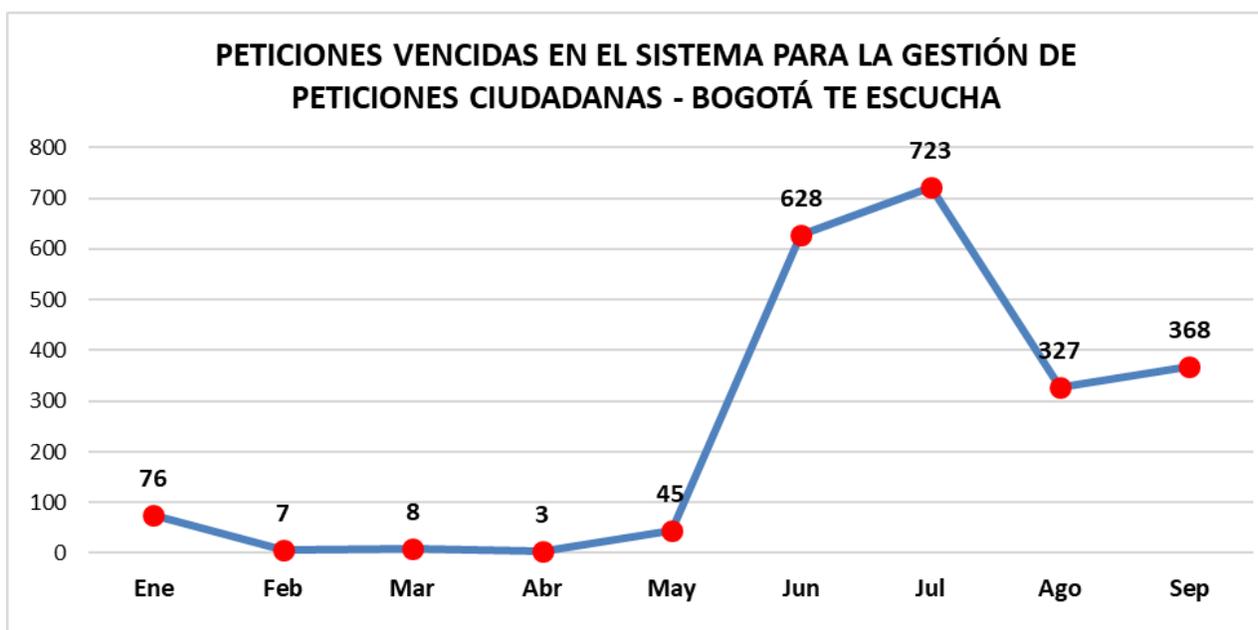
Para el periodo objeto del análisis, el **98,37%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad, Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización y Plazas de Mercado, como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES		100%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	314	85,33%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIA-	28	7,61%

INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES		100%
LES Y COMERCIALIZACIÓN		
PLAZAS DE MERCADO	20	5,43%
GESTIÓN COMERCIAL	2	0,54%
REDEP	1	0,27%
SERVICIO AL CIUDADANO	1	0,27%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,27%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	1	0,27%

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 en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **41** peticiones vencidas con respecto al mes de agosto.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**².

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”.

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.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Tipo de pendiente
2937032022	SERVICIO AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1763392022	SERVICIO AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2189632022	SERVICIO AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Cerrado por desistimiento tácito
2199072022	SERVICIO AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2584882022	SERVICIO AL CIUDADANO	QUEJA	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:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS Y PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA - SEPTIEMBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto para la Económica Social - IPES 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 **37%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **368** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de septiembre de 2022 la entidad, no logró el 100% de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas y adicionalmente llegó a gestionar peticiones fuera de los términos, reiteramos la solicitud elevada en el marco de la mesa de trabajo llevada a cabo el pasado 04 de agosto de 2022 sobre la necesidad de evaluar, revisar y reformular las acciones definidas en el plan de mejora socializado mediante radicado

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibidem.

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."

No. 00110-816- 001840 de 15 de febrero de 2022 (radicado 1-2022-4879 de 16 de febrero de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), esto con el fin de lograr la mejora de los índices de cumplimiento de la entidad en la gestión de peticiones ciudadanas.

Adicionalmente, en el marco de los compromisos suscritos en la última mesa de trabajo, recordamos que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio nos encontramos prestos a realizar capacitación sobre los criterios de calidad en las respuestas a las áreas del Instituto para la Económica Social – IPES, que lo requieran.

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.*

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES - CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE - gestiondocumental@ipes.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 6542218a-5b01-48b4-abaa-16f8439194db

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