



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](mailto: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 OCTUBRE DE 2022**

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 31 de octubre 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 sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las peticiones cerradas en el mes de octubre de 2022, por parte del Instituto Distrital de la Participación

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

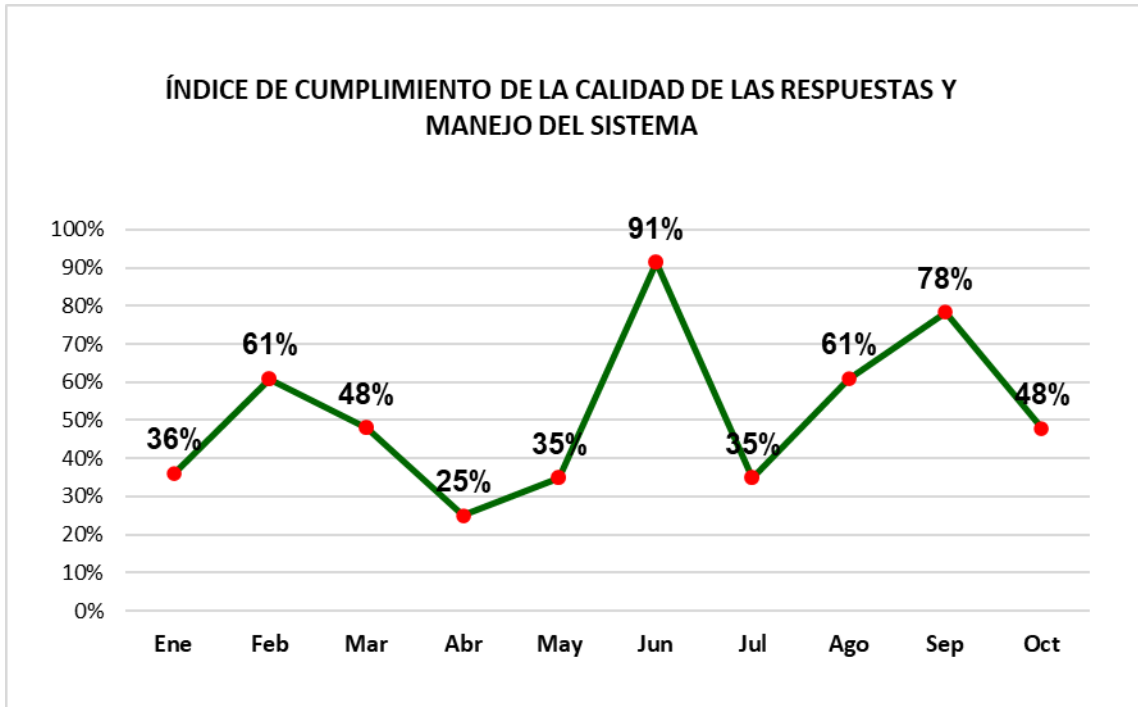
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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 octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
23	12 (52%)	48%	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	20	3	20	3	20	3	15	8	12	11
	87%	13%	87%	13%	87%	13%	65%	35%	52%	48%

**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.

**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

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
3357372022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
3435142022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto, no se puede evaluar la respuesta dada a la misma.
3485642022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que utilizan el evento del sistema Respuesta Definitiva informando a la persona que no es posible resolver la petición en los plazos establecidos por la ley sin utilizar el evento del sistema Respuesta Parcial, por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la prórroga de términos y la persona no recibe respuesta de fondo a la petición.
3305572022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	NO	NO	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.  El requerimiento no cumple 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.
3487062022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	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.
3265452022	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3332002022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	NO	NO	normatividad vigente. 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.
3637462022	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SI	SI	SI	NO	NO	
3165012022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de las respuestas en Bogotá Te Escucha fue extemporánea. Por lo tanto, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3357082022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	
3511972022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	
3443502022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en Bogotá Te Escucha fue extemporánea. Por lo tanto, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.  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 octubre de 2022:

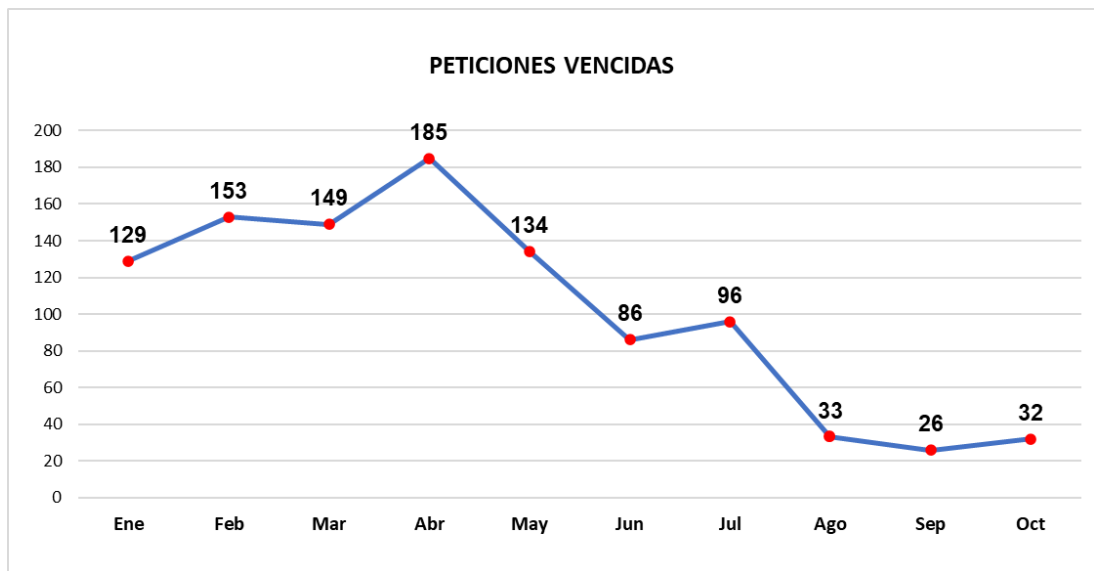
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
32	1	2022:32	Entre 1 y 83

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

Para el periodo objeto del análisis, el **93,94%** de las peticiones vencidas se concentran en Subdirección de Asuntos Comunales, Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social y Gerencia de Proyectos como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC		100%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	28	84,85%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	2	6,06%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	3,03%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	3,03%
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	1	3,03%

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 octubre), se observa incremento del **23%** 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**<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> **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 2022 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 **una (1)** petición pendiente por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, identificada con No. **3401402022**.

### 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 octubre de 2022:

De acuerdo con la muestra por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC durante el mes de octubre 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 **48%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento de la Entidad en **MANEJO DE SISTEMA** y **OPORTUNIDAD** con **48%** y **35%**, respectivamente. Adicionalmente, para el mes de octubre de 2022, la entidad presenta **32** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

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 12 de agosto de 2022 con número radicado 1-2022-23352 y el 16 de agosto con número radicado 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

<sup>3</sup> **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.”

No. Acción	Descripción de la acción (preventiva – correctiva)	Acción de Mejora	Fecha de Inicio – Fecha de Finalización	Responsable
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, si bien la Entidad ha tenido una mejora gradual con el índice mensual de cumplimiento para los meses de agosto (61%) y septiembre (78%), no obstante, para el mes de seguimiento del presente informe, presentan una reducción significativa en el cumplimiento del índice mensual de Calidad, como también incremento de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha, por tanto, respetuosamente solicitamos realizar los ajustes a las acciones No. 1 y 2 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 en el sistema 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:

Módulo	Mes de ingreso	Número de asistentes
Gestión de Peticiones Ciudadanas	Agosto	38
	Octubre	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 agosto 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 arriendo 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.
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 de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

*“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.*

*La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:*

- **Correo electrónico:** *archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.*
- **Buzón:** *archivo con el formato ingresado al Buzón.*
- **Redes Sociales:** *pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*
- **Escrito:** *archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. “...”*

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Atentamente,

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

Copia: INSTITUTO DISTRIITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC - PEDRO PABLO SALGUERO -  
correspondencia@participacionbogota.gov.co  
Anexos Electrónicos: 0

Página número 9 de 10

Documento Electrónico: c5cf7240-f6d4-4c03-8a34-37dbd269cb56

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



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

