



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO

Secretaria General

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD

Calle 63 # 59A-06

Dirección Electrónica: atncliente@idrd.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 OCTUBRE DE 2022.

Referenciado:

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 Distrital de Recreación y Deporte - IDRD 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 31 de octubre 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.

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas:

Resultados obtenidos:

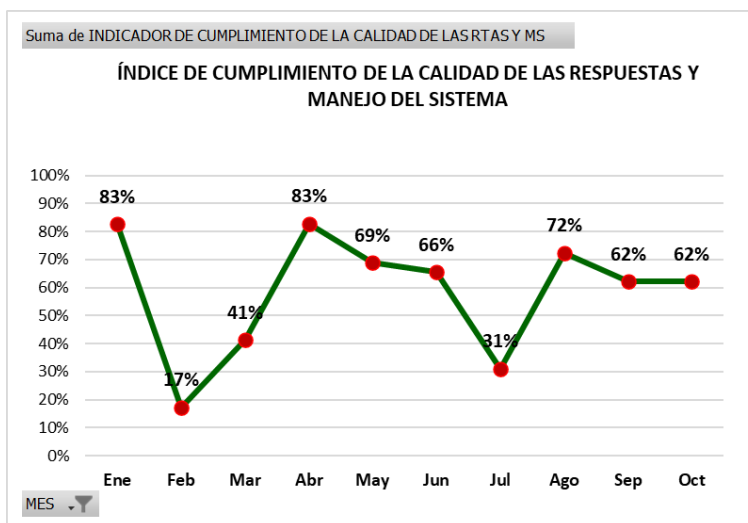
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	11 (38%)	62%	59%

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
29	28	1	28	1	28	1	25	4	18	11
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	86%	14%	62%	38%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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 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
3574362022	ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad 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.
3372862022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	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.
3387022022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES						Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron las respuestas extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
3257122022	OFICINA ASUNTOS LOCALES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron las respuestas extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
3386632022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES						
3435272022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES						
3278462022							
3280482022							
3256022022							
3278782022							

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 de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
242	0	2022: 242	Entre 1 y 53 días de vencimiento

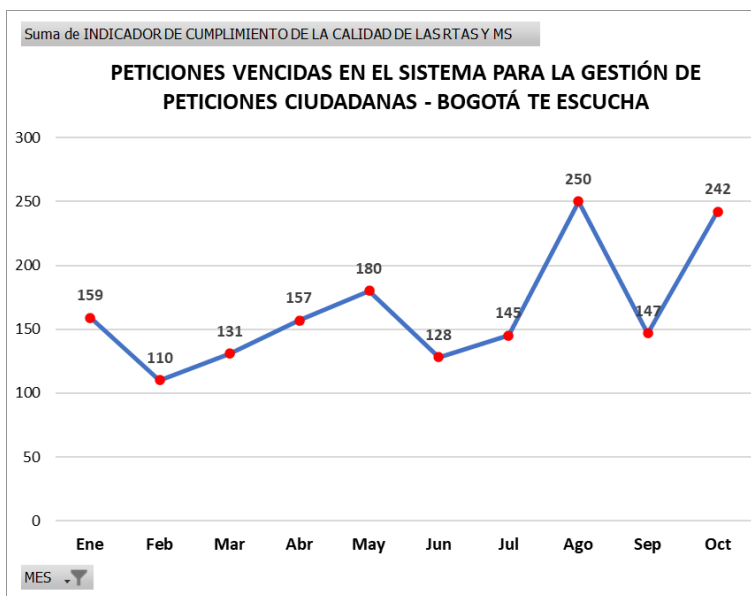
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **98,76%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes, Subdirección Técnica de Parques y Oficina Asuntos Locales, como se evidencia en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE		100%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	148	61,16%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	88	36,36%
OFICINA ASUNTOS LOCALES	3	1,24%
ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	2	0,83%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,41%

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 octubre), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **95** peticiones vencidas.



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.

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 pendientes 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, dichas peticiones son: **3196792022, 3305042022, 3377222022, 3443162022 y 3089602022**.

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

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:

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

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD 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 fue del **62%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **14%** y **MA-NEJO DEL SISTEMA** con un **38%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **242** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

En atención a los siguientes oficios remitidos por la entidad:

- Radicado 20222400174491 del 23 de agosto de 2022 del IDRD (radicado 1-2022-24584 de 25 de agosto de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), por medio del cual se remiten las siguientes acciones ejecutadas relacionadas con las observaciones emitidas en el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha, correspondiente al mes de junio de 2022, enviado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio mediante radicado 2-2022-21644 del 26 de julio de 2022:

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 Junior 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.*”

PETICIÓN	DEPENDENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	ACCIONES TOMADAS
2288762022	ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Se acata la observación y
2313532022 1290082022 1949602022 2126922022 1761352022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	SI	SI	SI	No cumple	No cumple	Se continua con el envío de alarmas preventivas directamente a los responsables de emitir las respuestas
2211102022	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SI	SI	SI	No cumple	No cumple	Se continua con el envío de alarmas preventivas directamente a los responsables de emitir las respuestas.
2380312022 2308442022 2304502022	ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	SI	SI	SI	SI	No cumple	Se tienen en cuenta las observaciones de estos requerimientos con el compromiso de ingresar las peticiones al sistema en los tiempos establecidos por la ley.

y el respectivo plan de mejora estructurado por la Subdirección Técnica de Parques, allí incluido, en el cual se establecen las siguientes acciones:

- Seguimiento y monitoreo al estado de las PQRSD allegadas a la subdirección por medio de una base de datos, identificando las PQRSD próximas a vencer. (fecha final de cumplimiento 30 diciembre de 2022)
- Realizar alertas mediante correo electrónico a la respuesta oportuna de las PQRSD asignadas a los colaboradores de la Subdirección. (fecha final de cumplimiento 30 diciembre de 2022)
- Implementación de las respuestas tipo. (fecha final de cumplimiento 30 diciembre de 2022)
- Reunión mensual con el área de atención al cliente donde se realizará seguimiento a la atención oportuna de las PQRSD. (fecha final de cumplimiento 30 diciembre de 2022)
- Radicado 20222400203851 de 26 de septiembre de 2022 enviado por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, relacionado con el "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" emitido por la Dirección Distrital de calidad del Servicio, en el cual relacionan la siguiente actividad preventiva:

- El área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos del IDRD comunica a cada una de las áreas las inconsistencias presentadas para que desde la dependencia se realicen los ajustes pertinentes y de esta manera evitar que se presenten incumplimientos.

Sobre los dos comunicados mencionados anteriormente, agradecemos el interés mostrado por la entidad, sin embargo, recomendamos realizar los ajustes pertinentes puestos que las acciones planteadas no muestran la eficacia esperada para lograr un cumplimiento del 100% en los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas y el cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la gestión de estas.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento y/o las acciones planteadas por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento y avance de estos. Por lo anterior agradecemos allegar, el plan de mejoramiento ajustado y/o acciones, a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD - ROSALBA GUZMAN GUZMAN - atncliente@idrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 29f2a73b-a6f3-44ca-bf1f-e4e203b74758

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL