

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARIA EUGEBIA TOVAR ROJAS

Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER

Diagonal 47 No. 77A – 09 Interior 11

Dirección Electrónica: radicacionentradas@idiger.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 NOVIEMBRE 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 Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER 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 noviembre del 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:

Página número 1 de 8

Documento Electrónico: c1ac9705-dd97-4bb3-b2d6-cf3b9f8bffe7

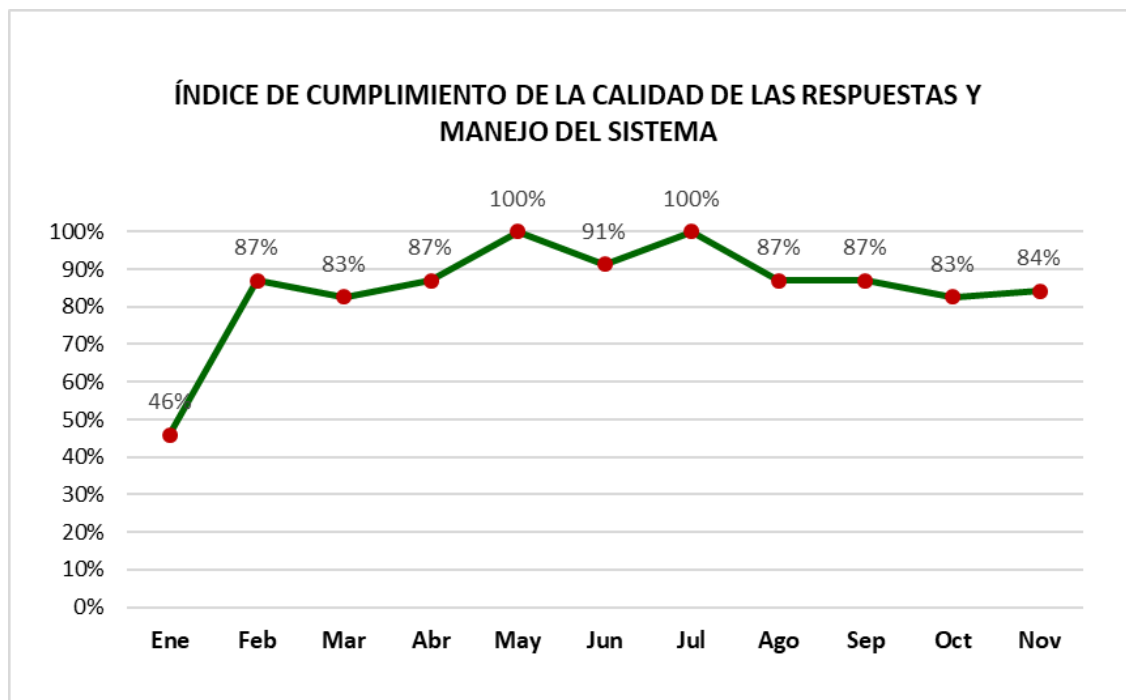
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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 través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **19** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
19	3 (16%)	84%	85%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

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
19	18	1	18	1	18	1	16	3	16	3
	95%	5%	95%	5%	95%	5%	84%	16%	84%	16%

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
3648062022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y se da cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
3557352022 3829542022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	- Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. - El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registro la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse 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.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

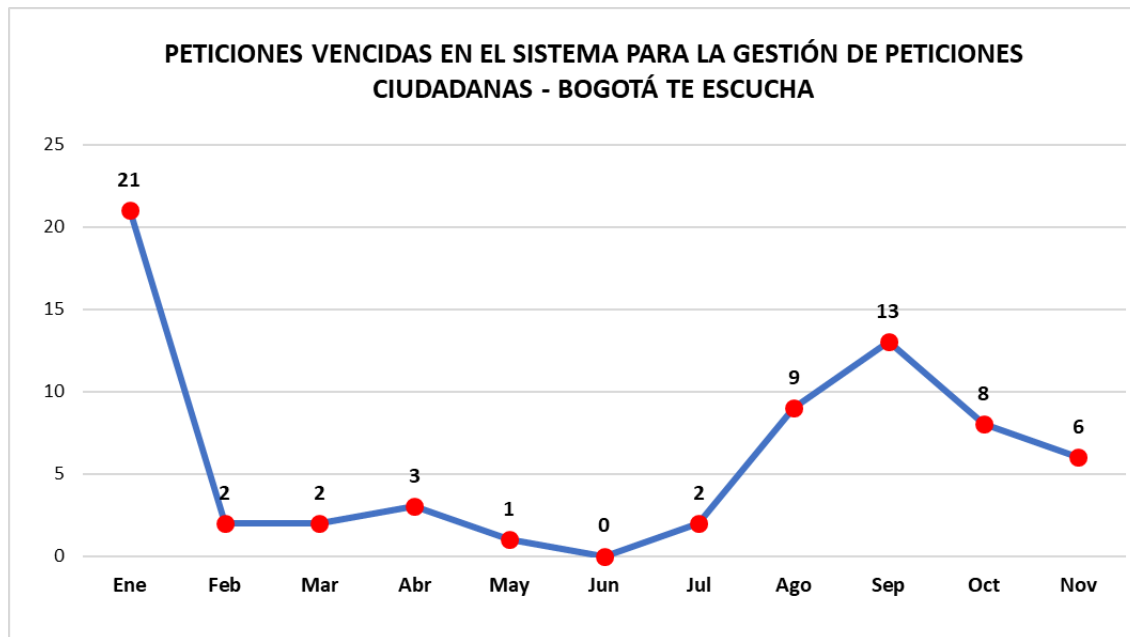
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 noviembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
6	0	2022: 6	desde 3 hasta 30 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Atención al Ciudadano.

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 noviembre), durante los primeros meses de la vigencia se evidenció una tendencia decreciente en el número de peticiones vencidas, respecto al mes inmediatamente anterior se evidencia un decrecimiento del **25%** de peticiones vencidas en el sistema.



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 **3** 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. Las cuales se relacionan en el siguiente cuadro:

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”.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
3471092022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
3594872022	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
3834992022	ATENCIÓN 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 noviembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de noviembre 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%** siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **16%** respectivamente. Adicionalmente, para el mes de noviembre de 2022, la entidad presentó seis (6) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³

Al respecto, de acuerdo con las acciones preventivas y correctivas complementarias remitidas por la entidad en el radicado 1-2022-35792 de la Secretaria General 2022EE21849 de IDIGER, mediante el cual se relacionan las acciones tanto correctivas como preventivas:

Respecto al requerimiento No 3563342022, una vez realizada una segunda revisión, se identificó que en el documento cargado en Bogotá Te Escucha por el IDIGER, se informa al peticionario que “se responde mediante correo electrónico a laura.escobar@paymentway.co” sin embargo no hay evidencia en el sistema de dicho correo electrónico, por lo tanto no se pudo validar si la respuesta cumplía con los criterios de calidad, por lo anterior y teniendo en cuenta el acuerdo distrital 731 del consejo de Bogotá donde indica “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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”, por lo tanto, la observación realizada en el informe de correspondiente al mes de octubre se debe mantener.

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.”

Respecto al requerimiento No 3521932022 una vez realizada una nueva revisión, se identificó que la petición fue registrada en Bogotá Te Escucha, el día 3 de octubre de 2022 y fue cerrada con respuesta definitiva el día 26 de octubre de 2022, teniendo en cuenta los términos de ley vigentes, la respuesta fue dada y cargada en el día hábil 16, es decir, se respondió y cargo en el sistema fuera de los términos, por lo anterior se debe mantener la observación realizada en el informe de calidad del mes de octubre.

Por lo anterior y dado los resultados que ha presentado la entidad en relación con la calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas los invitamos a reforzar y continuar con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, así como la gestión oportuna de las mismas según los términos fijado por la ley.

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, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018⁴, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011)
- Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias	10 días hábiles
- Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles
- Consultas	30 días hábiles

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los

⁴ Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
<p>Traslado por no competencia:</p> <p>(Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)</p>	<p>5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i></p>
<p>Solicitud Aclaración:</p> <p>(Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)</p>	<p>10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i></p>
<p>Solicitud Ampliación:</p> <p>(Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)</p>	<p>10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i></p>
<p>Respuesta parcial:</p> <p>(Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)</p>	<p>Antes del vencimiento de la petición</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expresar los motivos de la demora. - Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo. - No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. <p><i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i></p>

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co



Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER - ANA LUCIA BACARES -
radicacionentradas@idiger.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: c1ac9705-dd97-4bb3-b2d6-cf3b9f8bffe7

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