



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 NOVIEMBRE 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 a noviembre 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 noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **24** respuestas:

Resultados obtenidos:

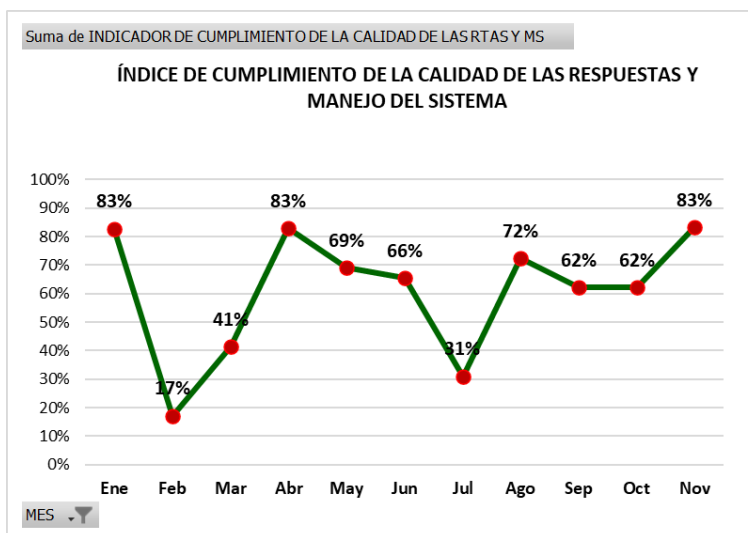
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
24	4 (17%)	83%	61%

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
24	23	1	22	2	23	1	22	2	21	3
	96%	4%	92%	8%	96%	4%	92%	8%	87%	13%

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
3840902022	OFICINA ASUNTOS LOCALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 y en la Ley 1755 de 2015.
4110692022	ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
3942362022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple 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 registraron la respuesta 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.
4019612022	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta 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.

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 noviembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
62	0	2022: 62	Entre 1 y 49 días de vencimiento

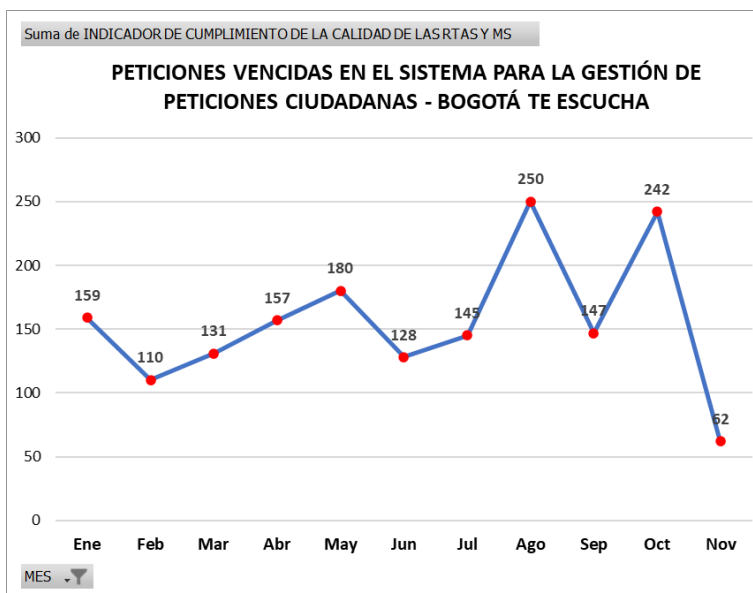
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **95,16%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección Técnica de Parques y Subdirección Técnica de Recreación y Deportes, como se evidencia en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE		100%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	31	50,00%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	28	45,16%
OFICINA ASUNTOS LOCALES	1	1,61%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1,61%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	1,61%

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 noviembre), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de **180** peticiones vencidas, esto sin llegar a la meta de 0.



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 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 noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR 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 **83%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **CLARIDAD OPORTUNIDAD** con un **8%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **13%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **62** 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 IDRDR (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 JURIDICA	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, sugerimos 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, 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:

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.

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento <i>(Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias 	10 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> - Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción 	15 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> - 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 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
Traslado por no competencia: (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)	5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Ampliación:	10 días hábiles después de la recepción

Tipo de Evento	Termino
(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)	<i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i>
Respuesta parcial: (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	Antes del vencimiento de la petición <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. <i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>

- 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.

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