



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

LUCY MOLANO RODRÍGUEZ

Jefe Oficina Atención al Ciudadano

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Calle 22 No. 6 – 27 Piso 1

Dirección Electrónica: correspondencia@idu.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 de Desarrollo Urbano - IDU 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 de Desarrollo Urbano - IDU 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 **25** respuestas:

Resultados obtenidos:

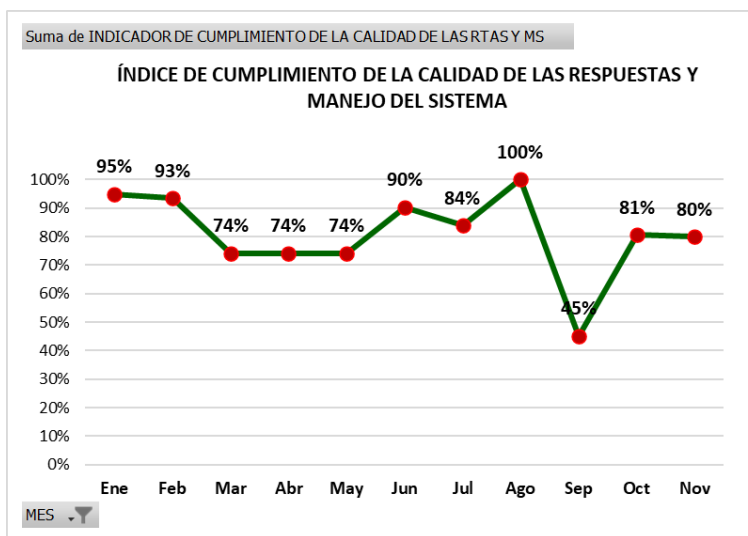
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	5 (20%)	80%	81%

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
25	24	1	24	1	24	1	23	2	20	5
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	92%	8%	80%	20%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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 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
3697452022	PUNTOS IDU	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
4007912022	DTAI	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al petionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
3811892022	PUNTOS IDU	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.
2850422022							
3845202022	DTC	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. 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.

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
338	0	2021: 3 2022: 335	Entre 1 y 225 días de vencimiento

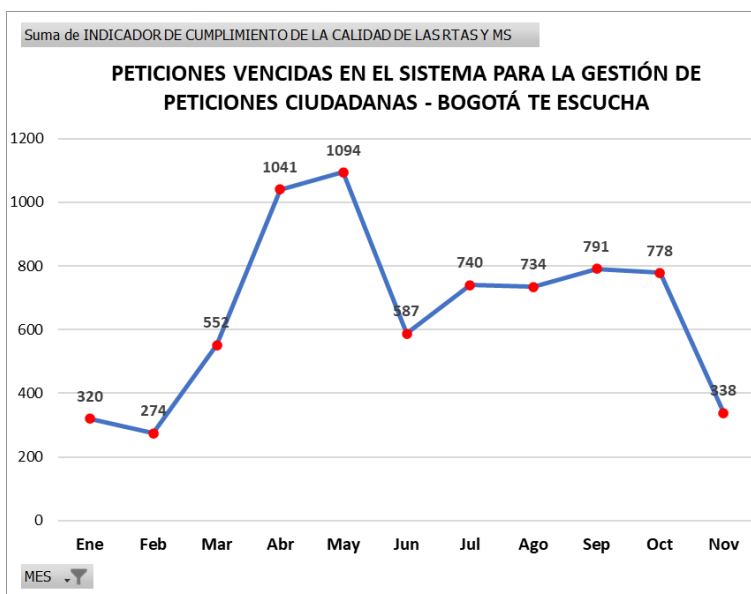
Para el periodo objeto del análisis, el **95,86%** de las peticiones vencidas se concentran en Puntos IDU, DTDP, DTC, DTCI, DTP, STCST y STOP, como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO IDU		100%
PUNTOS IDU	195	57,69%
DTDP	40	11,83%
DTC	31	9,17%
DTCI	25	7,40%
DTP	24	7,10%
STCST	5	1,48%
STOP	4	1,18%
DTAI	2	0,59%

INSTITUTO DISTRITAL DE DESARROLLO URBANO IDU		100%
OGA	2	0,59%
STCSV	2	0,59%
STRH	2	0,59%
DG	1	0,30%
DTGC	1	0,30%
SGDU	1	0,30%
SGJ	1	0,30%
STEP	1	0,30%
STESV	1	0,30%

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 **440** 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.

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

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”.

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: **3712982022**, **3802492022** y **3842532022**.

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 de Desarrollo Urbano - IDU 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 **80%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con el **8%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **20%**. Por otro lado, se evidencia que la entidad para el mes objeto de análisis presentó **338** peticiones vencidas en el sistema y **3** peticiones pendiente de cargue de acto administrativo motivado.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de noviembre de 2022 la entidad, no logró el 100% de cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta y adicionalmente presenta peticiones vencidas en el sistema, comedidamente nos permitimos solicitar la estructuración de un plan de mejora donde se establezcan acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y adicionalmente que garantice la gestión oportuna de las peticiones según los términos establecidos por la ley, dicho plan deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otro lado, en relación con el radicado 20221851895771 de 8 de diciembre de 2022 (radicado 1-2022-35260 de 12 de diciembre de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), donde el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU realiza observaciones al “Informe consolidado de calidad en las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, correspondiente al mes de septiembre de 2022”, sobre el particular hacemos las siguientes aclaraciones:

Respecto a las peticiones **3250992022**, **3424512022**, **3263852022**, **3005762022**, **3176182022**, **2990352022**, **2937622022**, **3116662022** y **3215852022**, las cuales fueron evaluadas con incumplimiento del siguiente sub-criterio: “Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia dentro del Sistema Bogotá Te Escucha la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011”, es pertinente resaltar que según lo establecido en el artículo antes mencionado y en total concordancia con lo señalado en el Acuerdo Distrital 731 de 2018 del Concejo de Bogotá, en el cual se indica que “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.”, es necesario que todas las actuaciones realizadas dentro de la gestión de las peticiones queden registradas en el Sistema y por tanto el total de la trazabilidad desde su registro hasta su cierre efectivo, debe reposar en Bogotá Te Escucha, en este orden de ideas se hace necesario cargar en el sistema la evidencia de publicación en cartelera de las respuestas a las peticiones anónimas con el fin de evidenciar la notificación al ciudadano cumpliendo lo establecido en la normatividad legal vigente para este tipo de peticiones.

En cuanto a, las peticiones **3436482022**, **3077002022**, **2209402022** y **3179482022** y en general a las peticiones vencidas que presenta la entidad, entendemos las complicaciones que se presentaron con la integración de los sistemas, sin embargo, hay que tener en cuenta que son de obligatorio cumplimiento los parámetros establecidos en la normatividad vigente y en el manual para gestión de peticiones ciudadanas, parámetros relacionados con los términos de ley y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Frente al requerimiento **3092302022**, el cual hace referencia a la siguiente petición interpuesta por la ciudadana:

FORMATO REQUERIMIENTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO IDU			
CÓDIGO FO-SC-04	PROCESO GESTION SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN 3.0	 MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO www.idu.gov.co, correo electrónico: atciudadano@idu.gov.co Calle 22 No.6-27, Tel.: 3386660-3387555-3412214 -Fax 4443037		Requerimiento IDU No: 218616 Radicado SDQS No: Radicado ORFEO No:	
Fecha de Radicado (AAAA-MM-DD):	2022-08-26 12:19:15	Canal de recepción:	Presencial
Interesado:	De la Espriella Maritza	Documento Identidad:	39688328
Dirección de Correspondencia:	KR 6 119 B 30	Datos de contacto:	3229434013 espriella12@hotmail.com
Dirección del requerimiento:	KR 6 119 B 30	Barrio / Localidad:	USAQUEN USAQUEN
N° Contrato de Obra / N° Contrato de Interventoría:	IDU-1720-2021 / IDU-1771-2021	Tipo de requerimiento:	Solicitud
Criterio:	Proyectos de Infraestructura (IDU)	Sub Criterio:	Solicitud de Información de Futuros Proyectos de infraestructura

Descripción del Requerimiento

La Señora Maritza de La Espriella, se acerca a las instalaciones del punto IDU, solicitando información acerca de las obras a ejecutar del contrato IDU 1720 de 2021, la ciudadana solicita que se informe con veracidad, el cronograma de obra definitivo, los niveles de la vía y el perfil proyectado para el acceso de garaje a su predio. Adicionalmente manifiesta que realizó este mismo requerimiento ante el Instituto de Desarrollo Urbano IDU mediante comunicado No. 20225261520642 de fecha 29/08/2022 y no ha obtenido respuesta.

"Pantallazo tomado del requerimiento registrado en Bogotá Te Escucha"

Una vez realizada la evaluación de calidad de la respuesta se identifica que la respuesta a la petición ciudadana se encuentra incompleta, a continuación, se observa la respuesta dada por la entidad al requerimiento:

FORMATO			
REQUERIMIENTOS ATENCIÓN AL CIUDADANO			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
FO-SC-04	Gestión Social y Participación Ciudadana	4	
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO www.idu.gov.co Correo electrónico: atnciudadano@idu.gov.co Calle 22 No. 6 - 27 Tel.: 3386660 - 3387555 - 3412214 Fax: 4443037		Requerimiento IDU No: 218616 Radicado BTE No: 3092302022 Radicado ORFEO No:	Podrá validar este documento leyendo el siguiente código QR: 
Fecha de Radicado: AAAA/MM/DD	2022-08-26 12:19:15	Canal de Recepción:	Presencial
Remitente		Radicado Bogotá te Escucha No:	3092302022
Interesado:	Maritza De la Espriella	Documento de Identidad:	39688328
Dirección de correspondencia:	KR 6 119 B 30	Datos de Contacto:	- 3229434013- espriella12@hotmail.com
Dirección del Requerimiento:	KR 6 119 B 30	Barrio / Localidad:	USAQUEN / USAQUEN
N° Contrato de Obra / N° Contrato de Interventoría:		Tipo de Requerimiento:	Solicitud
Criterio:	Proyectos de Infraestructura (IDU)	Subcriterio:	Solicitud de Información de Futuros Proyectos de Infraestructura
Descripción del Requerimiento:			
<p>La Señora Maritza de La Espriella, se acerca a las instalaciones del punto IDU, solicitando información acerca de la obras a ejecutar del contrato IDU 1720 de 2021, la ciudadana solicita que se informe con veracidad, el cronograma de obra definitivo, los niveles de la vía y el perfil proyectado para el acceso de garaje a su predio. Adicionalmente manifiesta que realizo este mismo requerimiento ante el Instituto de Desarrollo Urbano IDU mediante comunicado No. 20225261520642 de fecha 29/08/2022 y no ha obtenido respuesta.</p>			
Seguimiento:			
<p>El equipo Social del contratista informa acerca de los aspectos generales del contrato, de igual forma da a conocer a la ciudadana el ancho de los andenes frente a su predio, ubicado en la KR 6 entre CI 120A y 119B el cual quedara a 2 metros por cada costado, por lo tanto, se anexa a este requerimiento plano provisional de intervención de andenes, en donde se relaciona esta información. Además, se informa a la ciudadana que inicialmente se realizará la intervención de la calzada, garantizando el paso peatonal, posteriormente se intervendrán los andenes y se adecuarán planchones para el paso peatonal. Con respecto a el cronograma de obra, se informa a la peticionaria que actualmente no se cuenta con un cronograma definitivo, debido a que el mismo se encuentra en elaboración, no obstante, se aclara que la primera etapa de obra se tiene previsto para las siguientes zonas: CL 120 A entre KR 5 y KR 7 y KR 6 entre CL 120 A y CL 116. Con referencia al perfil proyectado para el acceso de garaje a su predio el Ing. Nelson Peña, Residente Técnico del contratista, informa que actualmente los planos no cuentan con firma y aprobación final, no abátanse se cuenta con planos provisionales en donde se evidencia que durante la intervención se realizara la adecuación de la rampa de acceso a su predio.</p> <p>Se anexa a este requerimiento plano provisional de acceso a garaje y ancho de andén</p> <p>El día 09 de septiembre de 2022, se da cierre al requerimiento, la ciudadana manifiesta que se siente satisfecha con la información recibida por parte del contratista</p>			

"Archivo cargado "FOSC_04_218616.pdf" - Pantallazo tomado de la respuesta emitida por la entidad (contratista)"

En la respuesta la entidad (contratista) afirma en 2 ocasiones, adjuntar plano provisional de acceso a garaje y ancho de andén, el cual no se encuentra adjunto a los archivos de la petición, como se evidencia a continuación:

DETALLE DEL EVENTO 3092302022				
DATOS BASICOS DE LA PETICION				
Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto		
3092302022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	LA SEÑORA		
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende	
	MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	IDU	PUNTOS IDU	
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO				
Tipo de Identificación	Número de Identificación	Correo Electronico		
Cédula de ciudadanía	39688328			
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	
MARITZA		DE LA ESPRIELLA		
FORMULARIO EVENTO				
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso	
Registro para atención	Registro	2022-08-29	2022-08-26 12:00 AM	
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento	
KATHERIN CECILIA MARRUGO TAPIAS	2022-08-26 12:19 PM	2022-09-09 04:57 PM	2022-08-30 11:59 PM	
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	KATHERIN CECILIA MARRUGO TAPIAS	
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual	
Registro - con preclasificación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Registro	
Comentario				
<p>El equipo Social del contratista informa acerca de los aspectos generales del contrato, de igual forma da a conocer a la ciudadana el ancho de los andenes frente a su predio, ubicado en la KR 6 entre Cl 120A y 119B el cual quedara a 2 metros por cada costado, por lo tanto, se anexa a este requerimiento plano provisional de intervención de andenes, en donde se relaciona esta información. Además, se informa a la ciudadana que inicialmente se realizará la intervención de la calzada, garantizando el paso peatonal, posteriormente se intervendrán los andenes y se adecuarán planchones para el paso peatonal. Con respecto a el cronograma de obra, se informa a la peticionaria que actualmente no se cuenta con un cronograma definitivo, debido a que el mismo se encuentra en elaboración, no obstante, se aclara que la primera etapa de obra se tiene previsto para las siguientes zonas: CL 120 A entre KR 5 y KR 7 y KR 6 entre CL 120 A y CL 116. Con referencia al perfil proyectado para el acceso de garaje a su predio el Ing. Nelson Peña, Residente Técnico del contratista, informa que actualmente los planos no cuentan con firma y aprobación final, no abátanse se cuenta con planos provisionales en donde se evidencia que durante la intervención se realizará la adecuación de la rampa de acceso a su predio. Se anexa a este requerimiento plano provisional de acceso a garaje y ancho de andén El día 09 de septiembre de 2022, se da cierre al requerimiento, la ciudadana manifiesta que se siente satisfecha con la información recibida por parte del contratista</p>				
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta	
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	Solicitud de Información de Futuros Proyectos de infraestructura	POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite	PROCESO ESTRATEGICO		
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida		
ESCRITO	0	218616		
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
FOSC_04_218616.pdf	SERVICIO WEB BACHUE IDU	2022-09-09 16:57:31.642		Descargar

Es importante tener en cuenta, como se menciona anteriormente, que el total de la trazabilidad de la gestión realizada con las peticiones ciudadanas y sus respuestas debe estar cargada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, esto incluye cada uno de los anexos que complementen las respuestas con el fin de dar una solución de fondo al requerimiento.

De otra parte, respecto de la solicitud realizada por ustedes y relacionada con el soporte de envío del acta de la mesa de trabajo realizada el 26 de julio de 2022, a continuación, se evidencian los pantallazos del certificado de comunicación electrónica:

Certificado de comunicación electrónica Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E88587127-5

Leida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (CC/NIT 899999061-9)

Identificador de usuario: 429456

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de administradorsiga@alcaldiabogota.gov.co <429456@certificado.4-72.com.co>
(originado por administradorsiga@alcaldiabogota.gov.co)

Destino: correspondencia@idu.gov.co



Fecha y hora de envío: 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Oficial N° 2-2022-31540 (EMAIL CERTIFICADO de administradorsiga@alcaldiabogota.gov.co)

Mensaje:

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-2-2022-31540_1.pdf_3.pdf	Ver archivo adjunto.
	Content2-application-2-2022-31540_1.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content3-application-2-2022-31540_1.pdf_4.pdf	Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 31 de Octubre de 2022

Código Postal: 110911 Diag. 2565 96A - 55, Bogotá D.C., Bogotá, (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Página número 10 de 17

Documento Electrónico: 5f04ad0c-48a3-4ed9-b7d3-f638cb33a4b6

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C
Secretaría General
Nro. Rad: **2-2022-36996** Anexos: **0**
Fecha: **27/12/2022 04:03:10 PM**



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C
Secretaria General
Nro. Rad: **2-2022-31540** Anexos: **2**
Fecha: **31/10/2022 07:49:23 PM**

4221000

Bogotá D.C.

Señor(a):

LUCY MOLANO RODRÍGUEZ
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU
Dirección Electrónica: correspondencia@idu.gov.co
BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: REMISIÓN DEL ACTA DEL 26 DE JULIO DE 2022

Referenciado: 1-2022-27876, 1-2022-27864

Respetada Doctora,

Reciba un cordial saludo desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. En atención a la solicitud mediante radicado No. 20221851596251, comedidamente me permito remitir el Acta de la mesa de trabajo llevada a cabo el 26 de julio de 2022 que fue liderada por el funcionario Andrés Villamil, así como el registro de asistencia.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 1 de 1

Documento Electrónico: a7c464e6-895d-43fd-9fe2-4c3e65674f3e

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000



Página número 11 de 17

Documento Electrónico: 5f04ad0c-48a3-4ed9-b7d3-f638cb33a4b6

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



Anexo técnico del envío

Detalles del envío y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:

```

[+] #####
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQOVSVElGSUNBRE8gZGUg?=?utf-8?b?YWRtaW5pc3RyYWRvcnNpZ2FAYWxyYXkaWFib2dvdGEuZ292LmNv?=" <429456@certificado.4-72.com.co>
To: correspondencia@idu.gov.co
Subject: "=?UTF-8?Q?Comunicaci=C3=B3n_Oficial_N=C2=B0_2-2022-31540?=?utf-8?b?IChFTUFJTCBDRVJUSUZJQ0FETyBkZSBhZG1pbmlzdHJhZG9yc2lnYUBhbGhGhGRpYVJvZ290Y55nb3YuY28p?="
Date: Tue, 1 Nov 2022 00:49:27 +0000
Message-Id: <MCrtOuCC.63606d42.113133955.0@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <535556858.80.1667263766696@sigaprod-cluster1.alcaldiabogota.gov.co>
Return-Path: <correo@certificado.4-72.com.co>
Received: from NAM11-BN8-obe.outbound.protection.outlook.com (mail-bn8nam11on2100.outbound.protection.outlook.com [40.107.236.100]) by mailcert26.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4N1Wcq5xSNzf4TF for <correo@certificado.4-72.com.co>; Tue, 1 Nov 2022 01:49:31 +0100 (CET)
Received: from BN8PR20MB2561.namprd20.prod.outlook.com (2603:10b6:408:ca:33) by SJ0PR20MB4485.namprd20.prod.outlook.com (2603:10b6:a03:3ec:11) with Microsoft SMTP Server (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.5769.19; Tue, 1 Nov 2022 00:49:29 +0000
Received: from BN8PR20MB2561.namprd20.prod.outlook.com ([fe80:3bd:747a:4742:1cba]) by BN8PR20MB2561.namprd20.prod.outlook.com ([fe80:3bd:747a:4742:1cba%5]) with mapi id 15.20.5769.021; Tue, 1 Nov 2022 00:49:28 +0000

```

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:

```

[+] #####
A las 19 horas 50 minutos del día 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'idu.gov.co' estaba gestionado por el servidor '30 aspmx4.googlemail.com.'
A las 19 horas 50 minutos del día 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'idu.gov.co' estaba gestionado por el servidor '1 aspmx.l.google.com.'
A las 19 horas 50 minutos del día 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'idu.gov.co' estaba gestionado por el servidor '10 aspmx3.googlemail.com.'
A las 19 horas 50 minutos del día 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'idu.gov.co' estaba gestionado por el servidor '10 aspmx2.googlemail.com.'
A las 19 horas 50 minutos del día 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'idu.gov.co' estaba gestionado por el servidor '5 alt1.aspmx.l.google.com.'
A las 19 horas 50 minutos del día 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'idu.gov.co' estaba gestionado por el servidor '30 aspmx5.googlemail.com.'
A las 19 horas 50 minutos del día 31 de Octubre de 2022 (19:50 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'idu.gov.co' estaba gestionado por el servidor '5 alt2.aspmx.l.google.com.'

```

Hostname (IP Addresses):

```

alt1.aspmx.l.google.com (142.250.153.27)
alt2.aspmx.l.google.com (142.250.147.26)
aspmx.l.google.com (64.233.184.26)
aspmx2.googlemail.com (142.250.153.27)
aspmx3.googlemail.com (142.250.147.26)
aspmx4.googlemail.com (142.250.150.26)
aspmx5.googlemail.com (74.125.200.26)

```

[+] Detalles del registro de sistema:

```

[+] #####
2022 Nov 1 01:50:10 mailcert26 postfix/smtpd[4023045]: 4N1WdZ5H7Qzdxcl: client=localhost[::1]
2022 Nov 1 01:50:10 mailcert26 postfix/cleanup[4024343]: 4N1WdZ5H7Qzdxcl: message-id=<MCrtOuCC.63606d42.113133955.0@mailcert.lleida.net>
2022 Nov 1 01:50:10 mailcert26 opendkim[565527]: 4N1WdZ5H7Qzdxcl: DKIM-Signature field added (s=mail, d=certificado.4-72.com.co)
2022 Nov 1 01:50:10 mailcert26 postfix/qmgr[3365281]: 4N1WdZ5H7Qzdxcl: from=<correo@certificado.4-72.com.co>, size=1139915, nrcpt=1 (queue active)

```

Código Postal: 110911 Diag. 256 96A - 55, Bogotá D.C. Bogotá (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 1111 210 www.4-72.com.co






ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C
Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-36996** Anexos: **0**

Fecha: **27/12/2022 04:03:10 PM**

Código Postal: 110911 Diag. 256 96A - 55, Bogotá D.C., Bogotá (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.472.com.co

 Digitally signed by LLEIDA
SAS

Página número 13 de 17

Documento Electrónico: 5f04ad0c-48a3-4ed9-b7d3-f638cb33a4b6

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

En relación con el oficio radicado 20221851915021 de 13 de diciembre de 2022 (radicado 1-2022-35578 de 14 de diciembre de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá) confirmamos el recibo de este, sobre los temas relacionados con la evaluación de calidad y oportunidad de las respuestas a la peticiones ciudadanas, es pertinente resaltar, tal como se mencionó con anterioridad, el total de la gestión de las peticiones ciudadanas debe ser registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con el fin de garantizar la consulta de la trazabilidad completa.

Por otro lado, entendemos los inconvenientes que presenta la entidad con la integración de los sistemas de información, sin embargo, de cara a la prestación del servicio a la ciudadanía, estas gestiones internas deben ser transparentes para los ciudadanos, por tanto, nos permitimos reiterar que los términos para dar respuestas a las peticiones ciudadanas se deben realizar bajo los parámetros de oportunidad establecidos en la normatividad legal vigente, la cual no es susceptible de modificación a través de actos administrativos expedidos por la entidad, en ese sentido, nos permitimos señalar que la evaluación a las peticiones ciudadanas se continuaran realizando dentro del marco de los tiempos establecidos por la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1555 de 2015.

En relación con el plan de mejora estructurado por la entidad, el cual hace referencia a las siguientes actividades:

Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva)	Acción de mejora	Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Correctiva	Ajustes fallas técnicas de la integración	Revisar las observaciones presentadas por la ORSC relacionadas con fallas técnicas presentadas en la integración de los sistemas Bachue y Orfeo con Bogota te escucha con el fin de que se realicen los ajustes necesarios.	ORSC - STRT	1 de octubre de 2022	30 de junio de 2023
Correctiva	Seguimiento a la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía en el sistema Bogota te escucha	Realizar quincenalmente, mesas de seguimiento a la integración con Bogotá Te Escucha con el apoyo de recursos tecnológicos para garantizar la generación de las respuestas automáticas en el sistema distrital.	ORSC - STRT	1 de octubre de 2022	30 de junio de 2023
Correctiva		Revisar y analizar los datos del reporte quincenal de Secretaría General, donde se establece la dependencia del IDU que ha gestionado respuestas en forma extemporánea, que tiene requerimientos vencidos sin respuesta y/o próximos a vencer para notificar a las mismas para que realice los correctivos necesarios.	ORSC	1 de octubre de 2022	30 de junio de 2023
Preventiva		Apoyar a las dependencias cuando lo estimen conveniente para el correcto manejo del sistema en el cierre de los requerimientos en Bogotá te escucha	ORSC	1 de octubre de 2022	30 de junio de 2023
Preventiva		Sensibilizar a los consultores, contratistas e interventorias para el manejo del sistema de gestión de peticiones, enfatizando en el cumplimiento de los términos de ley para dar respuesta oportuna a la ciudadanía en el sistema distrital Bogotá Te Escucha.	ORSC	1 de octubre de 2022	30 de junio de 2023
Preventiva		Creación de nuevos usuarios del grupo de Gestión Social para el seguimiento y cierre de las peticiones en el sistema distrital de los Puntos IDU.	ORSC	1 de diciembre de 2022	31 de diciembre de 2022
Preventiva		Creación de usuario a los interventores, para gestión propia en sistema Bogotá te escucha	ORSC	1 de diciembre de 2022	30 de junio de 2023

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio informamos que las acciones planteadas serán objeto de seguimiento periódico por parte de nosotros, esto con el fin de medir el impacto que tengan estas acciones en la mejora de los índices de cumplimiento en la gestión de peticiones ciudadanas.

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 2018³, 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 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.

³ 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.

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: (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)	10 días hábiles después de la recepción <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 - 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 DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - correspondencia@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 17 de 17

Documento Electrónico: 5f04ad0c-48a3-4ed9-b7d3-f638cb33a4b6

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