

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

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 DICIEMBRE DE 2022

Referenciado: 1-2023-209

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 diciembre 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 sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

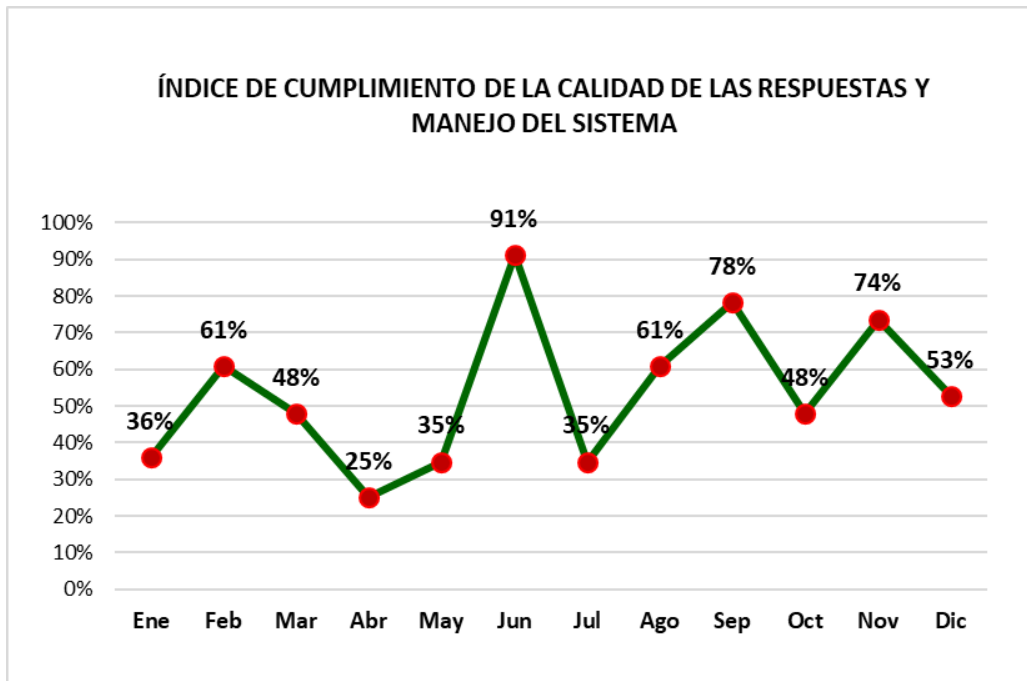
¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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

peticiones cerradas en el mes de diciembre de 2022, por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, 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 diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
19	9 (47%)	53%	53%



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
19	16	3	15	4	16	3	14	5	11	8
	84%	16%	79%	21%	84%	16%	74%	26%	58%	42%

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.

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
4349112022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
4706702022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan establecer cuál es el objeto de la petición al ciudadano sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Aclaración, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la aclaración solicitada para recibir respuesta de fondo a la petición.
4507412022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto solicitan documentos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitar Ampliación, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
4439002022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
4491762022	ÁREA DE SISTEMAS	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 fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
4398802022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	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 criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							fijados 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.
4165712022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.
4507482022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	
3980262022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SI	SI	SI	SI	NO	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.

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 diciembre de 2022:

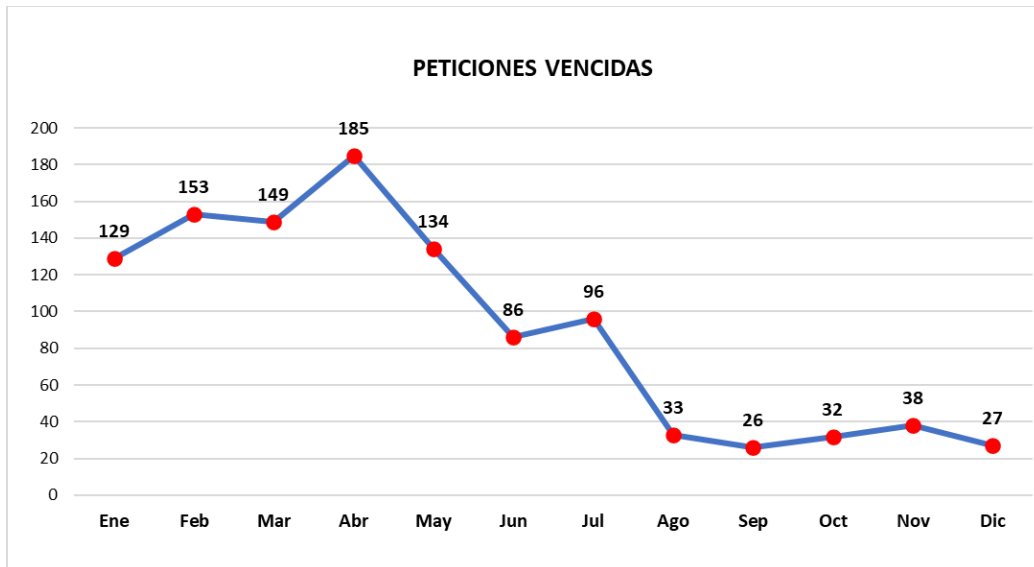
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
27	0	2022: 27	Entre 1 y 23

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

Para el periodo objeto del análisis, el **96,3%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Asuntos Comunales como se relaciona en el siguiente cuadro:

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC		100%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	26	96,30%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	3,70%

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 diciembre), se observa disminución del **-29%** 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**².

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 al 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 diciembre de 2022:

De acuerdo con la muestra por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC durante el mes de diciembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los

² **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”.

criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad es del **53%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento de la Entidad en **MANEJO DE SISTEMA** con **42%** y **OPORTUNIDAD** con **26%**, seguido del criterio de **CLARIDAD** con **21%**. Adicionalmente, para el mes de diciembre de 2022, la entidad presenta **27** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

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 Comunes.	15/08/2022 – 31/12/2022	Subdirección de Asuntos Comunes
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 Comunes.	15/08/2022 – 31/12/2022	Subdirección de Asuntos Comunes
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, la Entidad está presentando un índice mensual de cumplimiento de Calidad para los meses de octubre con 48%, noviembre con 74% y diciembre con 53%, como también un promedio de 32 peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha durante el último trimestre de 2022, por tanto, respetuosamente solicitamos reforzar las acciones presentadas en el plan de mejoramiento teniendo en cuenta la información de los numerales 1 y 2 del presente informe y en conjunto con las actividades informadas en el comunicado del 04 de enero de 2023 con número de radicado 1-2023-209.

³ **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 define 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.”

Dicho lo anterior, 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.

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 avances 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 y, posteriormente, el radicado 1-2022-33858 del 25 de noviembre 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 arrenda 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	Se evidencia cumplimiento de acuerdo al registro fotográfico enviado con número radicado 1-2022-33858 del 25 de noviembre de 2022.

Descripción de la Acción (preventiva/correctiva)	Actividades a Realizar	Fecha Inicio/ Fecha Final	Responsable	Observación
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.	De acuerdo a lo informado en el comunicado 1-2022-33858 del 25 de noviembre de 2022, informan la remisión de correo a las dependencias para el cumplimiento de la acción.

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 a realizarse en la vigencia 2023.

Finalmente, 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 en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se



publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; *“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, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.”*

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 DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR