



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 ABRIL DE 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

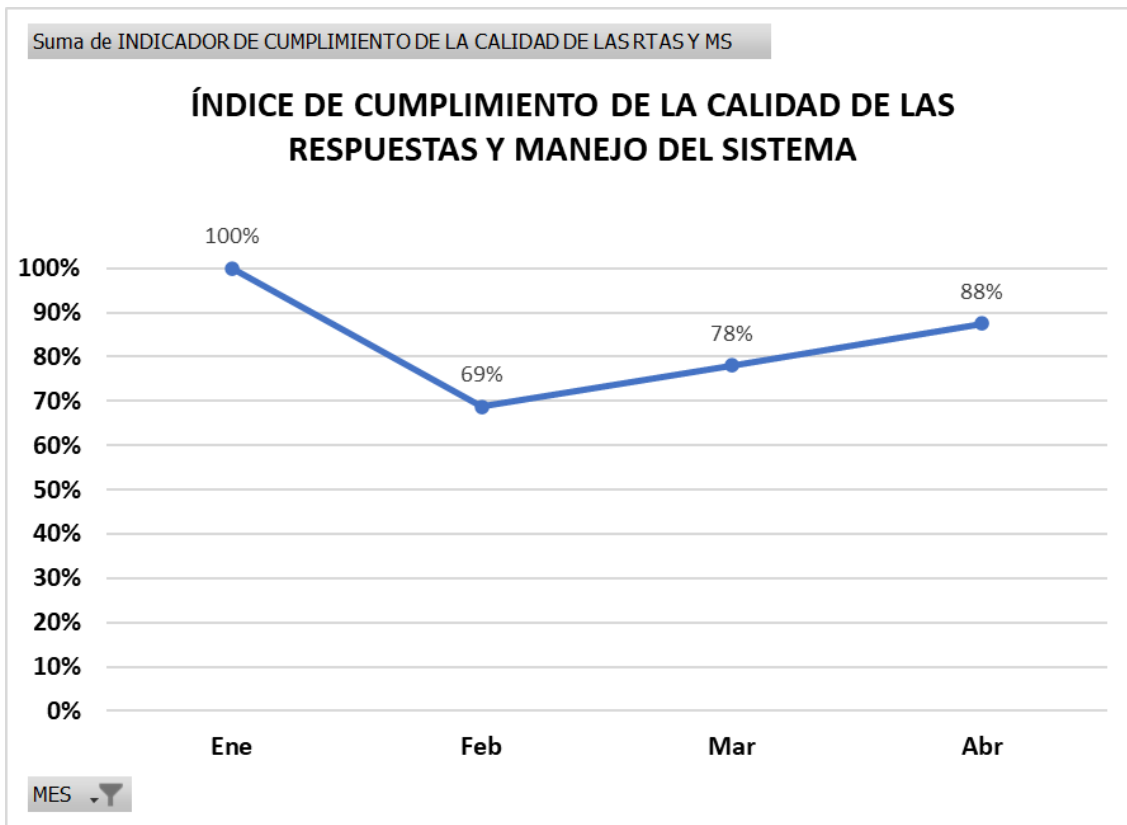
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
32	4 (12%)	88%	83%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
1331322023	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES						Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
1717252023		SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.
1332812023							
1600722023		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



No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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

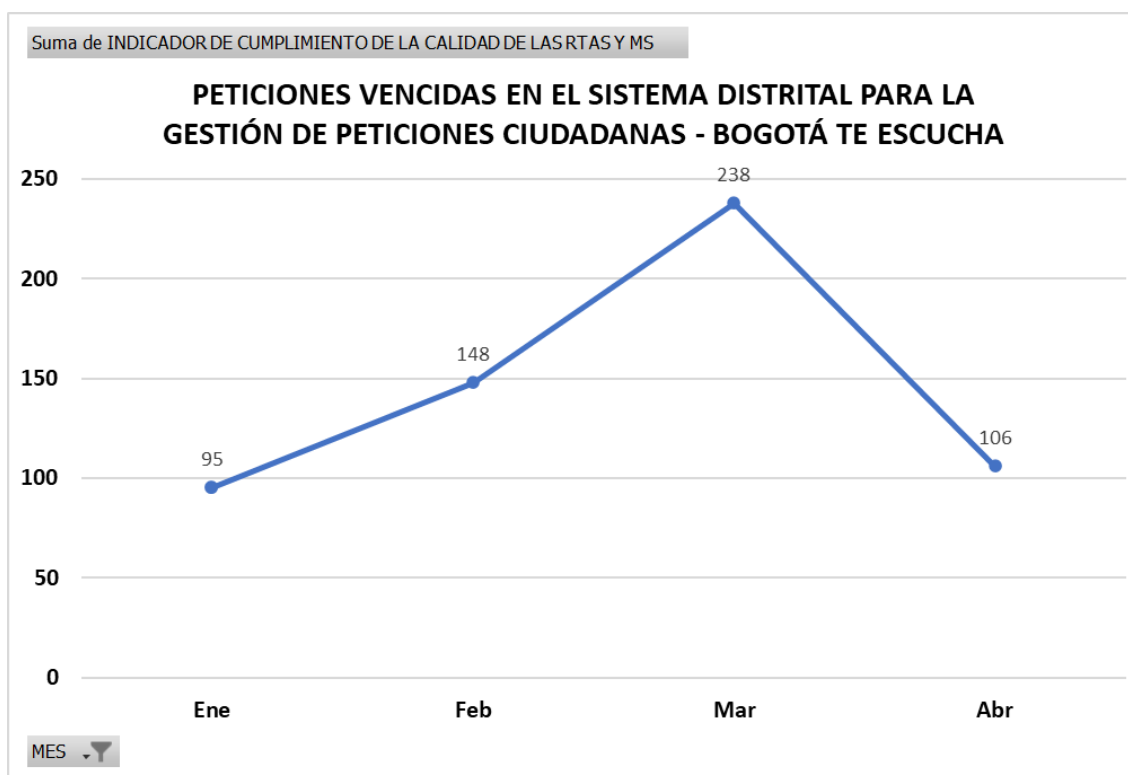
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
106	2022: 2 2023: 104	Entre 1 y 129 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó una disminución de 132 peticiones vencidas con respecto al mes anterior, esto sin llegar a cero.



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**¹.

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 **4** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son: **1574262023, 1519392023, 1600572023 y 1555602023**.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

El plan de mejora se recibió el 24 de marzo de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 15/01/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. 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. (Subdirección Técnica de Parques)	Para las acciones 1-2-3-4 30/09/2023 Para la acción 5 30/06/2023	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas.
2. Realizar alertas mediante correo electrónico a la respuesta oportuna de las PQRSD asignadas a los colaboradores de la Subdirección Técnica de Parques. (Subdirección Técnica de Parques)		
3. Implementación de las respuestas tipo. (Subdirección Técnica de Parques).		
4. Seguimiento a la plataforma Bogotá te escucha y Orfeo. (Subdirección Técnica de Parques)		
5. Implementar la herramienta diseñada para el seguimiento verificando su eficacia mensualmente. (SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES)		

Sobre el particular y teniendo en cuenta que el plan de mejora ingreso a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio el 24 de marzo de 2023 y que el seguimiento a la efectividad de este se realiza de manera trimestral, la retroalimentación de la efectividad se realizará en el informe de evaluación de calidad de las respuestas correspondiente al mes de junio de 2023.

En relación con el oficio de radicado 20232400116961 de 23 de mayo de 2023 del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD (radicado 1-2023-13146 de 24 de mayo de 2023 de la

¹ **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.”

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), donde se hace referencia a las respuestas con observaciones de incumplimiento en los criterios de calidad, relacionadas en el informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de marzo, hacemos las siguientes recomendaciones:

- Para la observación realizada a la evaluación de la petición **4416982022** (*El requerimiento no cumple con ninguno de los criterios, puesto que la entidad debió realizar el cierre por no petición y no con respuesta definitiva.*), en la cual la entidad menciona que *“En el momento de realizar el cierre por no petición, el sistema no se encontró habilitado, por tanto, debió realizarse copia de respuesta definitiva.”*, es importante aclarar que con el fin de contribuir con el correcto funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, estos fallos en el sistema deben ser reportados a la mesa de ayuda de Bogotá te escucha (glpisdqs@alcaldiabogota.gov.co) en el momento en que suceden, con el fin de que sean corregidos a la mayor brevedad posible y de esta manera que las entidades puedan garantizar la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- Sobre las observaciones realizadas por la entidad y relacionadas con las peticiones **1319082023**, **45312023**, **624642023**, **953782023**, **780112023** y **666712023**, reconocemos el esfuerzo que realiza la entidad en pro de la mejora de los índices de cumplimiento. Teniendo en cuenta la mejora del índice de calidad de las respuestas y la disminución de las peticiones vencidas para este periodo, sugerimos continuar ejecutando las acciones mencionadas, las acciones planteadas en el plan de mejora y todas aquellas que le faciliten a la entidad el cumplimiento del 100% de los criterios de calidad de las respuestas y adicionalmente se logre la gestión oportuna del total de peticiones ciudadanas que ingresan a la entidad.

Por otra parte, siguiendo nuestra política de mejoramiento continuo frente al trámite y gestión de las PQRS por parte de las entidades distritales, es necesario recordar la importancia del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así como la debida clasificación de las peticiones ciudadanas en el Sistema de Bogotá te escucha, siguiendo para el efecto los siguientes parámetros:

CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371/2010 establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*,

desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos evidenciado que, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017, varias entidades distritales no realizan el cargue de todas las PQRS recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, por lo tanto queremos recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente y utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se encuentra diseñado como un sistema de información gerencial para registrar todas las peticiones que tengan origen ciudadano, con el fin de llevar a cabo un seguimiento a las mismas, en ese sentido cobra especial relevancia la debida clasificación de la gestión realizada de cada una de las peticiones lo cual permitirá conocer de primera mano datos estadísticos que son la base fundamental para la toma de decisiones, no obstante, hemos observado que las entidades distritales están clasificando de forma indebida la gestión a las peticiones atendidas, registrando las peticiones con respuesta definitiva con el subtema “Traslado a entidades distritales”.

Razón por la cual hacemos un llamado a revisar la clasificación de las peticiones ciudadanas, con el fin de evitar que se realicen clasificaciones erróneas que puedan generar datos que no correspondan en la gestión y trámite de las PQRS.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
INSTITUTO DISTRIITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD - ROSALBA GUZMAN GUZMAN - atncliente@idrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 1d594886-f5ba-42c7-bc2c-905c3d2800c0

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



Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO