



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

LUCY MOLANO RODRÍGUEZ

Jefe Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía

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 ABRIL DE 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

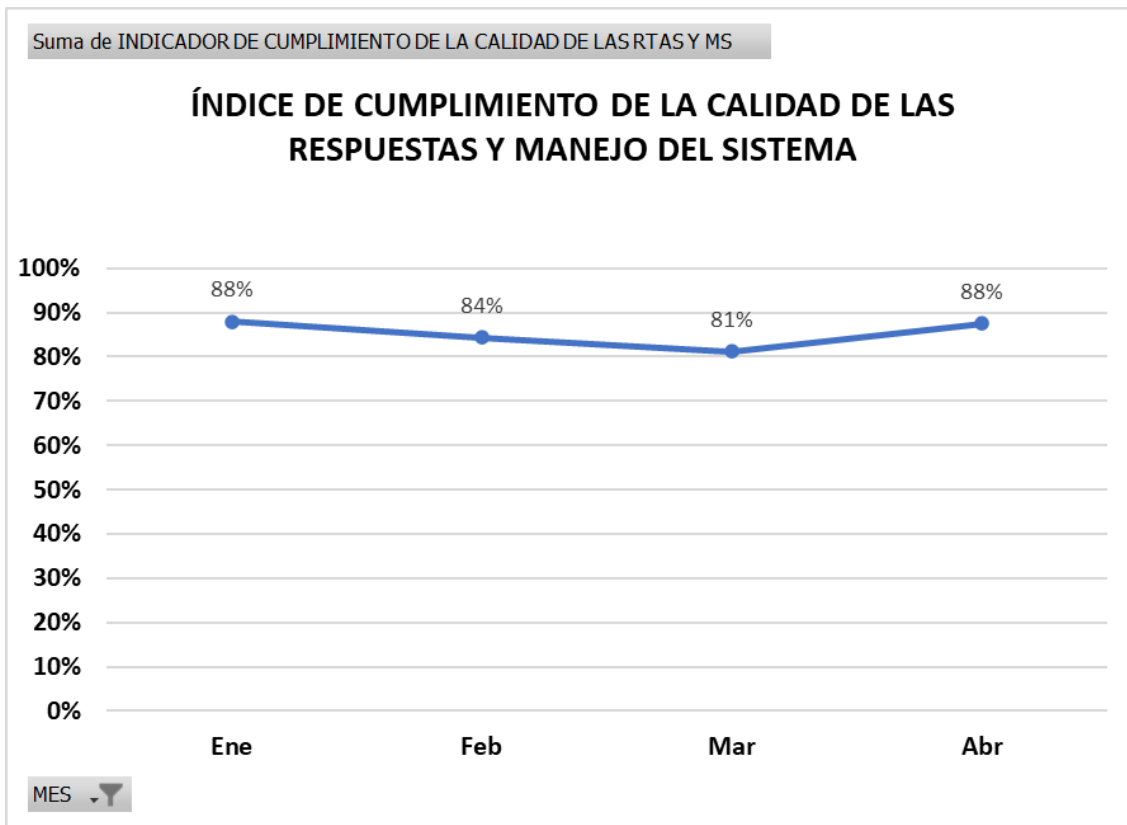
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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%	85%

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
1479062023	PUNTOS IDU	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 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.
1630572023		SI	SI	SI	SI	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
1560832023							
1204042023							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							Ciudadanas

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

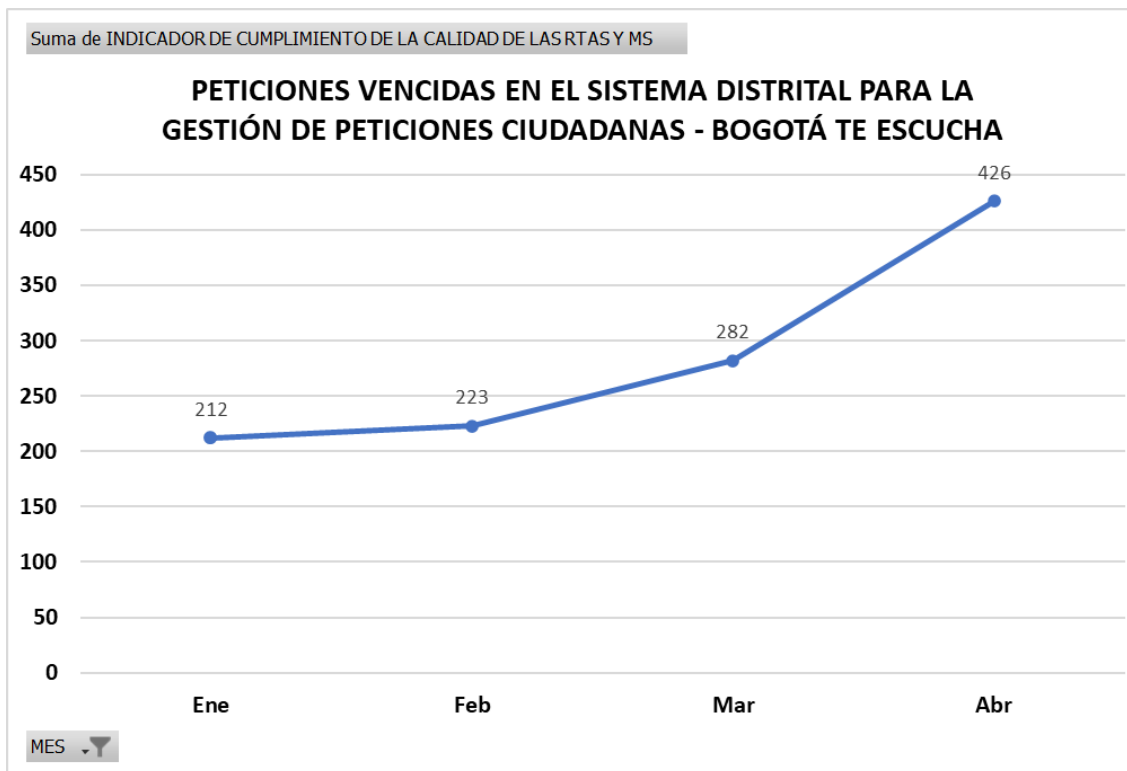
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
426	2021: 2 2022: 31 2023: 393	Entre 1 y 313 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 un aumento de 144 peticiones vencidas con respecto al mes anterior.



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 **2** 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: **1152822023** y **1129652023**.

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

En atención con el comunicado 20231850709651 de 10 de mayo de 2023 del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU (radicado 1-2023-12067 de 11 de mayo de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá) relacionado con el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas correspondiente al mes de marzo y la actualización del plan de mejora existente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hacemos las siguientes precisiones:

- En relación con los 6 requerimientos con observaciones cerrados en el mes de marzo de 2023, específicamente haciendo referencia a los requerimientos 1161412023, 1159632023, 1161072023 y 1366192023, las respuestas a peticionarios anónimos deben ser publicadas en la cartelera de la entidad según lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, adicionalmente esta evidencia de publicación debe ser cargada oportunamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, donde debe quedar la trazabilidad completa de las peticiones, esto según lo establecido en el Acuerdo 731 de 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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*

Por otro lado, en relación con el requerimiento 1265462023, si la petición no es competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

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.”*

Por último, en relación con el requerimiento 1147902023, la publicación de la respuesta en el sistema 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.

- En relación con el aparte de peticiones vencidas, específicamente con la diferencia evidenciada por la entidad en los reportes realizados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio versus los reportes generados directamente por la entidad, es pertinente aclarar que esta se puede dar por la fecha de corte del reporte, el primer reporte quincenal del mes de marzo fue remitido el lunes 13 de marzo de 2023, este con fecha de corte del 10 de marzo de 2023 donde se le reportaron a la entidad 167 peticiones vencidas (35 con gestión extemporánea y 132 pendientes fuera de los términos legales), el segundo reporte quincenal del mes de marzo, remitido el lunes 27 de marzo de 2023, este con fecha de corte del 24 de marzo de 2023, se le reportaron a la entidad 205 peticiones vencidas (37 con gestión extemporánea y 168 pendientes fuera de los términos legales) y en el informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de marzo de 2023 donde se le reporto a la entidad 282 peticiones vencidas con corte al 31 de marzo de 2023. No obstante, según el requerimiento de la entidad, se adjunta al presente comunicado las bases de datos de peticiones vencidas correspondientes a los reportes quincenales emitidos en el mes de marzo de 2023.
- En relación con las peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes por cargue del acto administrativo motivado en Bogotá te escucha, quedamos enterados de la gestión realizada por la entidad, sugerimos garantizar el cierre total a la mayor brevedad posible, puesto que hasta que no se de este cierre las peticiones seguirán pendientes en los reportes del sistema.
- En relación con el aparte de seguimiento a los planes de mejora, agradecemos remitir a esta dirección las evidencias de cumplimiento de las acciones: Creación de nuevos usuarios del grupo de Gestión Social y Creación de usuario a los interventores, las cuales son reportadas como cumplidas en el comunicado en mención.

En relación con la actualización del plan de mejora, manifestamos lo siguiente:

La actualización al plan de mejora se recibió el 11 de mayo de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 01/10/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. 1. Revisar las observaciones presentadas por la ORSC relacionadas con fallas técnicas presentadas en la integración de los sistemas Bachue y Orfeo	30/09/2023	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de

<p>con Bogotá te escucha con el fin de que se realicen los ajustes necesarios. (Ajustes fallas técnicas de la integración)</p>		
<p>2. 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.</p> <p>Revisar y analizar los datos del reporte quincenal de Secretaria 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.</p> <p>Apoyar a las dependencias cuando lo estimen conveniente para el correcto manejo del sistema en el cierre de los requerimientos en Bogotá te escucha.</p> <p>Sensibilizar a los consultores, contratistas e interventorías 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.</p> <p>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.</p> <p>Creación de usuario a los interventores, para gestión propia en sistema Bogotá te escucha. (Seguimiento a la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía en el sistema Bogotá te escucha)</p>		<p>manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas.</p>

Sobre el particular informamos que el seguimiento y evaluación de la efectividad de las acciones estipuladas por la entidad será socializado en el informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de agosto de 2023.

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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página número 7 de 8

Documento Electrónico: ae6743e4-29bb-4c31-84aa-eb5f62fe639e

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



Copia:

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - correspondencia@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: ae6743e4-29bb-4c31-84aa-eb5f62fe639e

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