



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

Correo electrónico: [correspondencia@idu.gov.co](mailto:correspondencia@idu.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 JUNIO DE 2023**

Respetada Doctora:

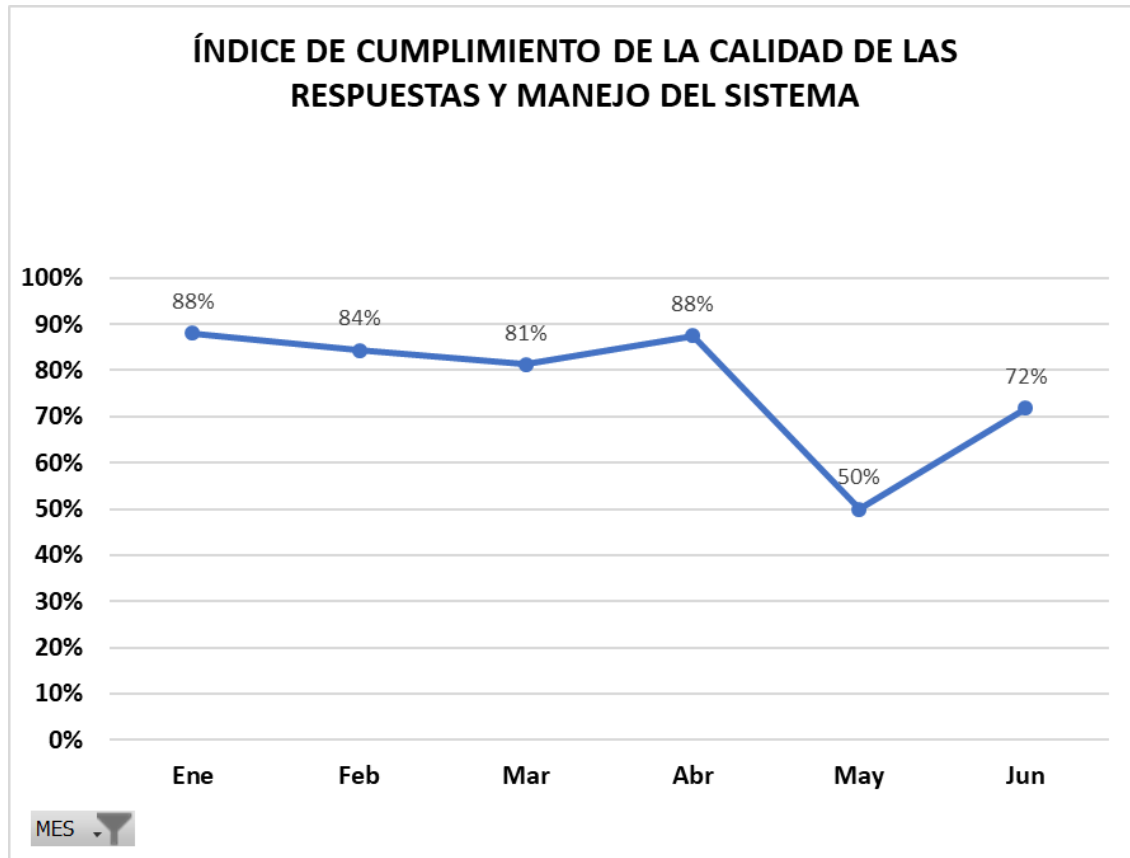
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan 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	9 (28%)	72%	77%

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2688472023	DTC	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2640012023	DTDP						
2577292023	STJEF						

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2795212023	DTP	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a petición anónima o sin información de contacto o correspondencia y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2096372023	DTDP	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta de fondo correspondiente a la petición.
2351272023	ORSC CIERRE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento 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.
2835812023	DTCI	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 recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición.
2464652023	DTDP	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
2504972023	PUNTOS IDU	SI	SI	SI	SI	NO	

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

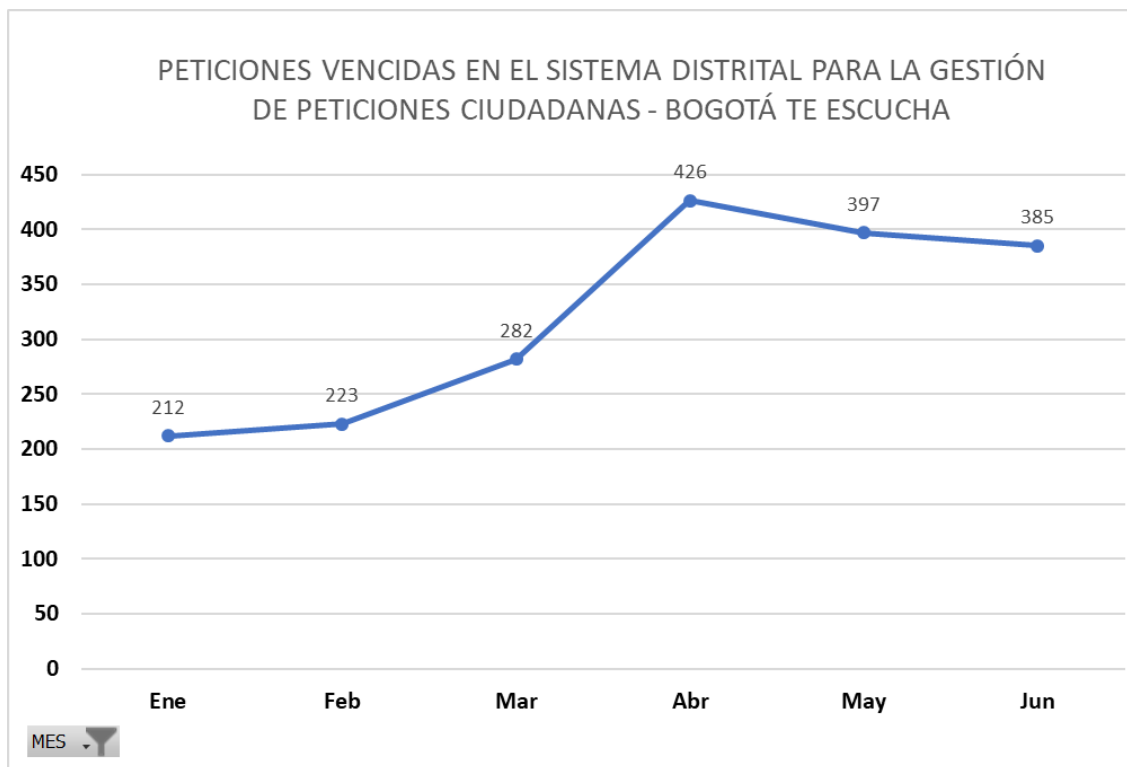
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
385	2021: 2 2022: 23 2023: 360	Entre 1 y 354 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 **385** peticiones vencidas.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es importante 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**<sup>1</sup>.

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 presentan **3** 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 con No. **2306682023**, **2330082023** y **2350502023**.

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

<sup>1</sup> **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.”

Respecto al tema, la Entidad realizó actualización al plan de mejora el 11 de mayo de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 01/10/2022.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
<p>1. 1. Revisar las observaciones presentadas por la ORSC relacionadas con fallas técnicas presentadas en la integración de los sistemas Bachue y Orfeo 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 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.</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>30/09/2023</p>	<p>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.</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, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales.
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones.
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha).
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano.
6. Uso de lenguaje claro e incluyente.
7. Cierre de la interacción por redes sociales.

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - [correspondencia@idu.gov.co](mailto:correspondencia@idu.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: f1c2531a-5a08-45d7-9c32-3f5960296741

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL