



4221000

Bogotá D.C.

Señor(a):

BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD
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 JULIO 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 julio 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
26	6(23%)	77%	83%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

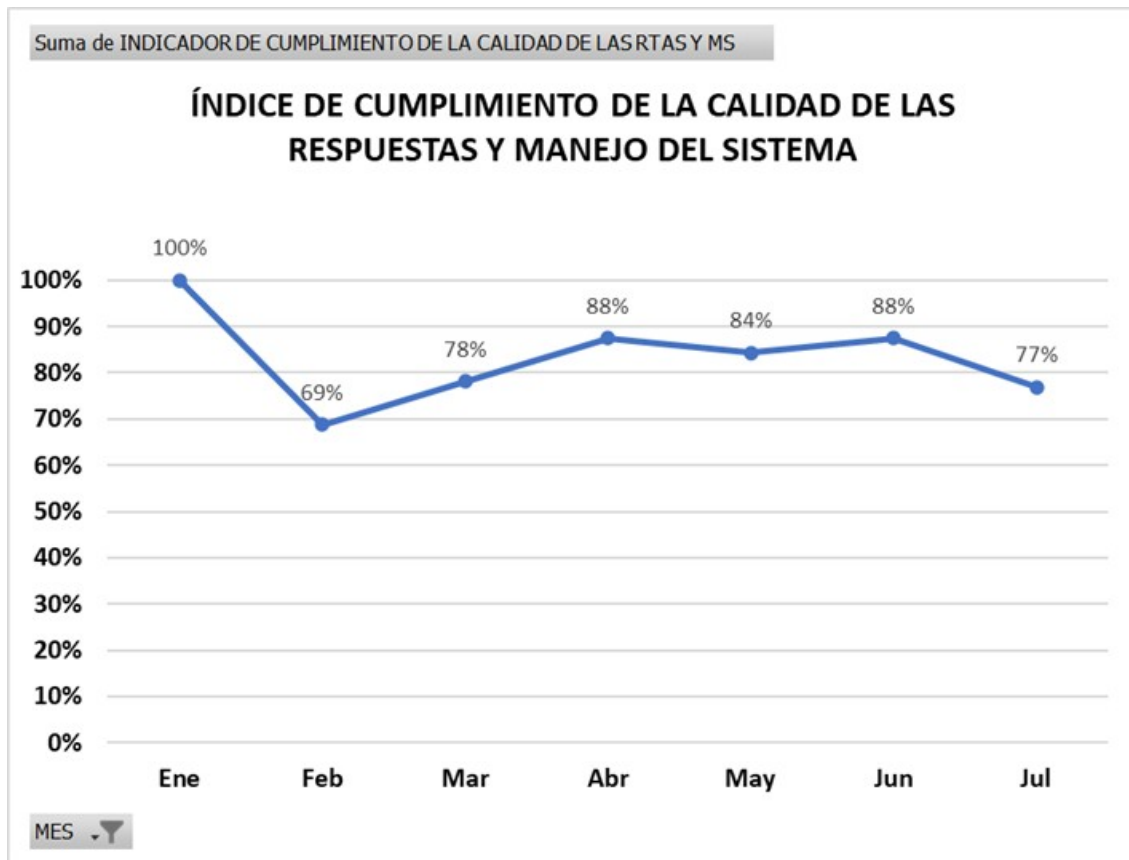
Página número 1 de 6

Documento Electrónico: 009067ef-da42-4265-bf82-d4ef52a7eb95

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



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
3020692023	SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
2753902023	SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan los traslados por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							fueron extemporáneas. 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.
2858332023	SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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 las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
3115362023	SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, debido a que adjuntan respuestas que no corresponden a las peticiones ciudadanas.
2988942023	SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que solicitan corregir o aclarar las peticiones y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede completar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
3067602023	SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que, al no ser peticiones ciudadanas no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°.

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

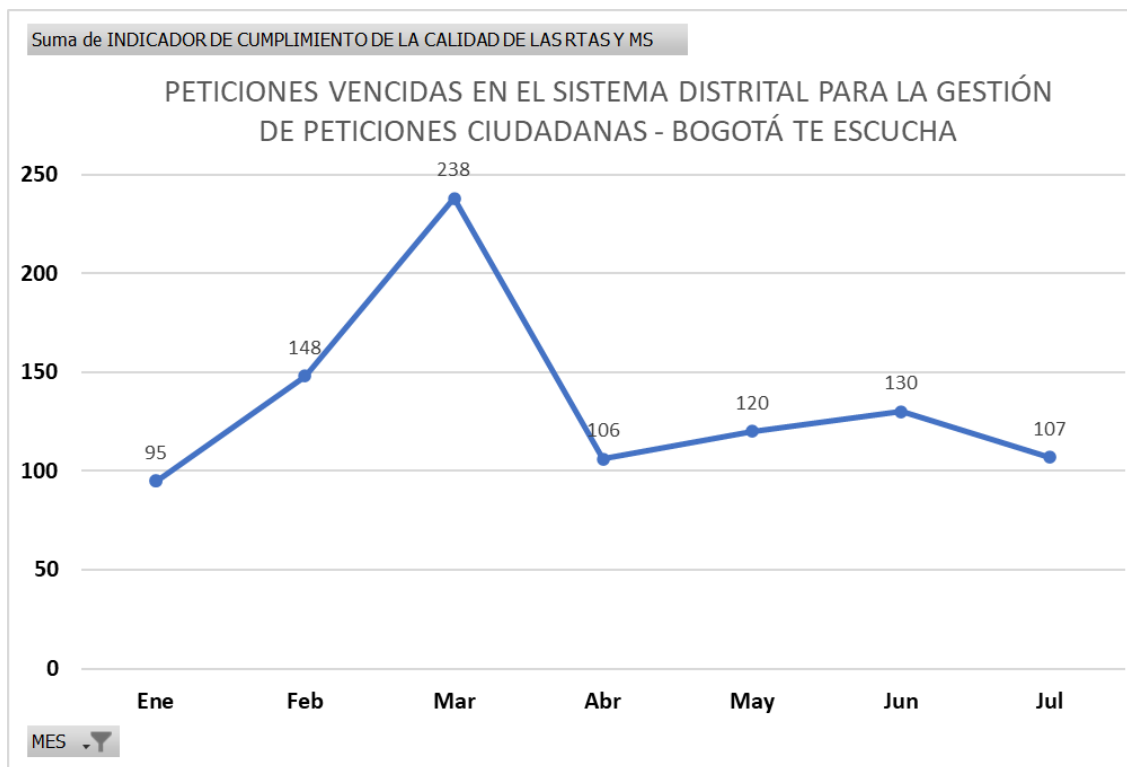
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
107	2023: 130	Entre 1 y 48 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 107 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 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: **2850252023**, **2864362023**, **2906872023** y **2956672023**, adicionalmente la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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

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.”

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	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para este periodo y el comportamiento del trimestre (mayo, junio y julio), esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, 15 de enero de 2023, evidenciamos que las acciones planteadas no han sido eficaces.
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)	Para la acción 5 30/06/2023	Estas acciones continuaran siendo objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio durante la vigencia del plan. Se solicita enviar las evidencias correspondientes a la acción de mejora número 5 que tuvo cierre el 30 de junio de 2023 con el propósito de poder verificar la eficacia de dicha acción.

De conformidad con lo anterior, sugerimos revisar y reestructurar el plan de mejora existente, esto con el fin de alcanzar los niveles de cumplimiento esperados. Este ajuste al plan existente debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin, a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

Cordial saludo,

Atentamente,

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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



Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 009067ef-da42-4265-bf82-d4ef52a7eb95

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