



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

LUCY MOLANO RODRÍGUEZ

Jefe Oficina de Relaciónamiento y Servicio a la Ciudadanía

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU

Calle 22 No. 6 - 27 Piso 1

Correo electrónico: atnciudadano@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 JULIO DE 2023

Respetada Doctora:

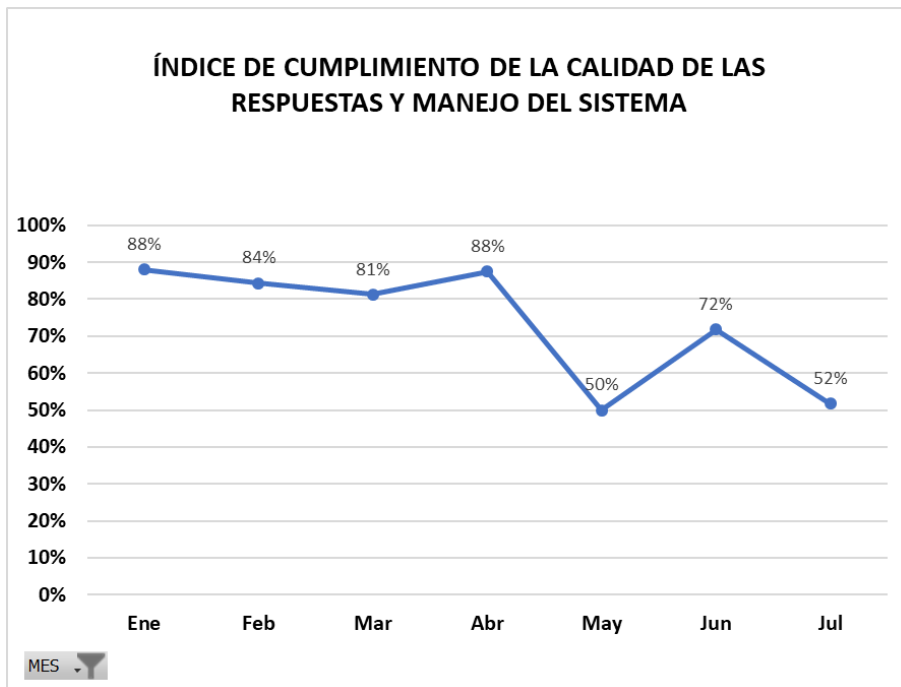
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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
29	14 (48%)	52%	73%

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
2800082023	DTP	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
2950622023	PUNTOS IDU	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que no adjuntan el documento soporte del canal de recepción y sus anexos 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.
2817712023	STJEF						
2820082023	STOP						
2672782023	DTC	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas 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.
2712012023							
2682122023	STCST						

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2975322023	STJEF	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan información adicional 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.
2940942023	DTCI	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 establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. 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.
2853972023	DTDP	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.
2938392023	PUNTOS IDU	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 Ciudadanas.
3025102023							
3026982023	DTCI	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió utilizar el evento Cierre por No Competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
3123832023	DTCI	SI	SI	SI	SI	NO	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.

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

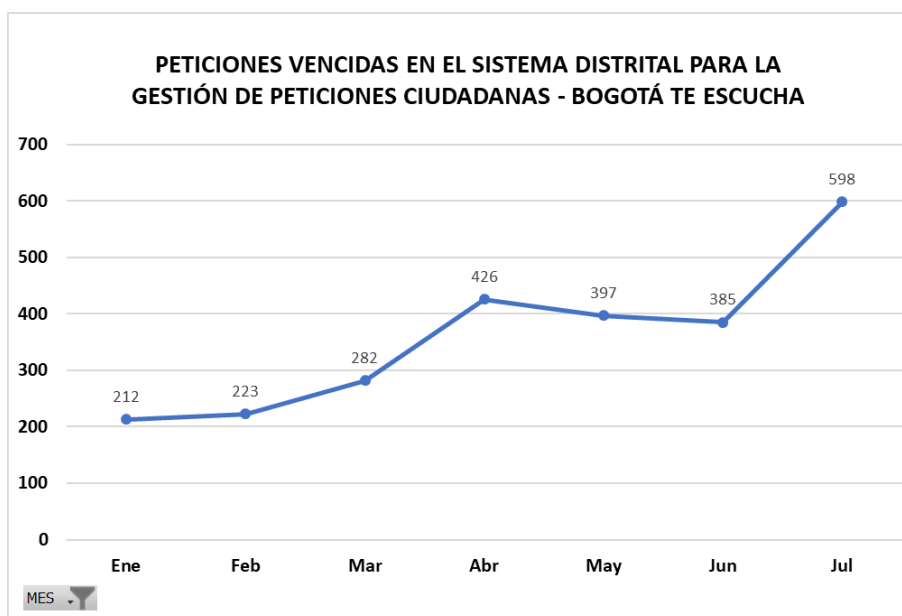
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
598	2021: 2 2022: 21 2023: 575	Entre 1 y 373 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 **598** 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**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 presentan **3** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de

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."

2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 con No. **2350502023, 2672972023 y 2829332023.**

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

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
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)	30/09/2023	
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. 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. Apoyar a las dependencias cuando lo estimen conveniente para el correcto manejo del sistema en el cierre de los requerimientos en Bogotá te escucha. 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. 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. 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)	30/09/2023	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con el fin de verificar la efectividad de estas.



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad, en los cuales se evidencia una disminución porcentual en el índice de cumplimiento de calidad y adicionalmente un número considerable de peticiones vencidas, respetuosamente solicitamos revisar y ajustar el plan de mejora, de acuerdo a las observaciones relacionadas anteriormente, por cuanto las acciones tanto preventivas como correctivas deben garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad en un **100%** y oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas en Bogotá Te Escucha. El ajuste del plan 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.

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 la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - atnciudadano@idu.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR