



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

GABRIEL ERNESTO LAGOS MEDINA

Secretario 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 FEBRERO DE 2024.

Referenciado:

Respetada Doctora:

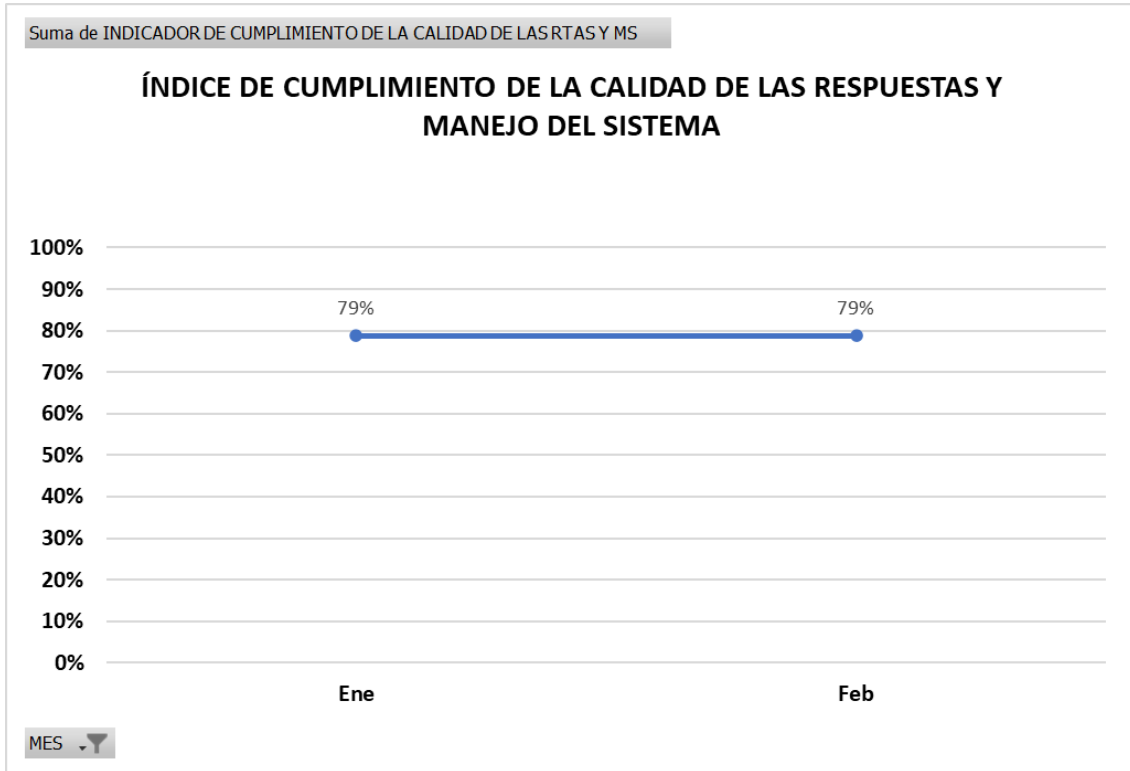
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
33	7 (21%)	79%	79%

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
795022024	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SI	SI	NO	SI	SI	En el requerimientos se evidenció que no se utilizó un lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano, no se evidencia un saludo, incumpliendo con los protocolos de servicio.
370492024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA 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.
603982024							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.
531842024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	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
640722024							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
894912024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES						requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
687262024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES						

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

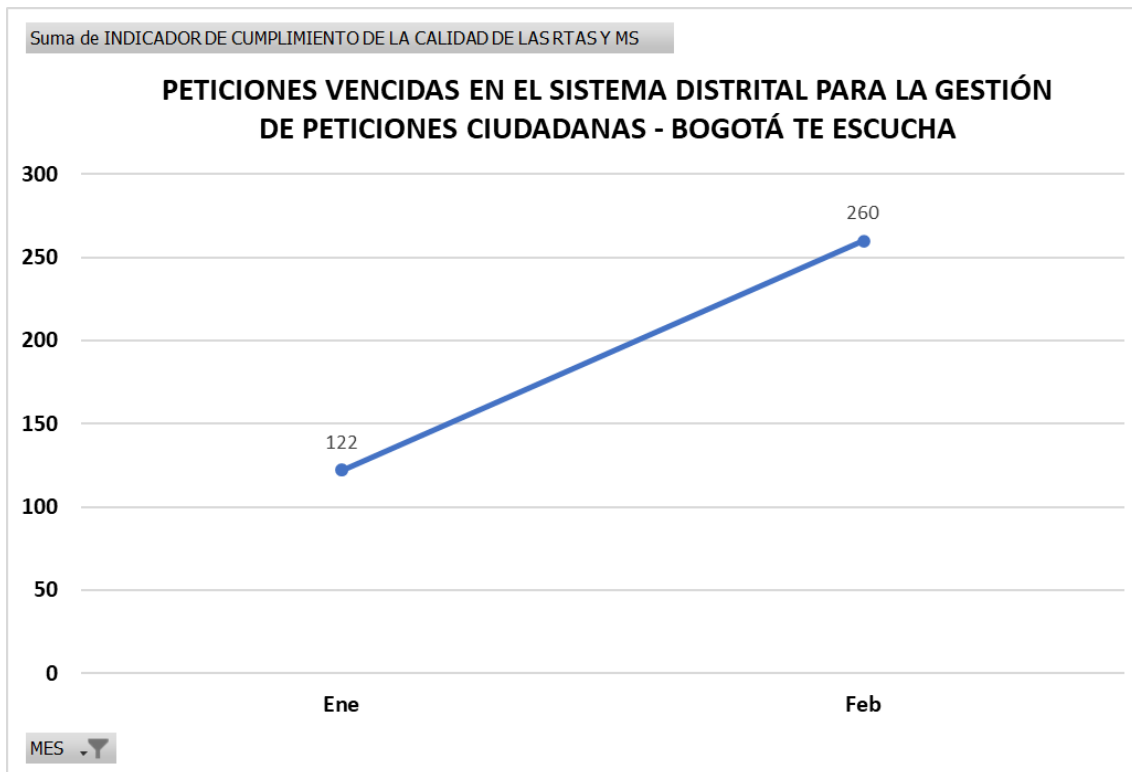
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
260	2023: 6 2024: 254	Entre 1 y 25 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 138 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:

ARTÍCULO 38. Deberes. *Son deberes de todo servidor público:*

“(…)

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.” Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** *A todo servidor público le está prohibido:*

“(…)

8. 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.” Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.*

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 **8** 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: **361222024, 497512024, 686722024, 608912024, 646172024, 650082024, 683122024** y **700522024**. Por otro lado 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:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad en el periodo objeto de reporte, esto para los índices de calidad de las respuestas y para el análisis de peticiones vencidas, 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 (adjunto), 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.

En atención al oficio con radicado 20242400062171 del 4 de marzo de 2024 (radicado 1-2024-8813 del 4 de marzo de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), relacionado con las observaciones realizadas a la evaluación de las peticiones 10052024 y 10102024 donde la entidad manifiesta los siguiente:

Requerimiento 10052024:

“Se ingresa con radicado en Orfeo No. 20232100424332, la petición cuenta con dos radicados en el Sistema Bogotá te Escucha: 5763622023 en el cual se evidencia el cargue de la respuesta No. 015471 A 424332 y 10052024 en el cual se genera cierre en el sistema toda vez que será atendida mediante radicado IDR D 20232100424332.”. Desde esta Dirección informamos que la observación emitida en el Informe Consolidado de Calidad de las Respuestas correspondiente al mes de enero de 2024: *“Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.”*, corresponde a que la entidad menciona que se da cierre a la petición con un numero de radicado interno pero no adjuntan la respuesta emitida, es importante tener en cuenta lo establecido en el acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá, el cual ordena a las entidades y organismos distritales adoptar el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, como el único canal para gestión de peticiones ciudadanas, lo que quiere decir que en este sistema debe reposar la trazabilidad completa de la gestión del requerimiento; adicionalmente la entidad menciona que la petición fue atendida de fondo con otro número de petición de Bogotá te escucha, pero en el comentario de cierre no se relaciona este número de petición, motivo por el cual no es posible identificar la respectiva gestión. Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ratifica la observación emitida en el informe correspondiente al mes de enero de 2024.

Requerimiento 10102024:

“Se ingresa con radicado en Orfeo No. 20232100424352, la petición cuenta con dos radicados en el Sistema Bogotá te Escucha: 5766222023 en el cual se evidencia el cargue de la respuesta No. 005501 A 423652 y 101024 en el cual se genera cierre en el sistema toda vez que será atendida mediante radicado IDR D 20232100424352.”. Desde esta Dirección informamos que la observación emitida en el Informe Consolidado de Calidad de las Respuestas correspondiente al mes de enero de 2024: *“Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.”*, corresponde a que la entidad menciona que se da cierre a la petición con un numero de radicado interno pero no adjuntan la



respuesta emitida, es importante tener en cuenta lo establecido en el acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá, el cual ordena a las entidades y organismos distritales adoptar el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, como el único canal para gestión de peticiones ciudadanas, lo que quiere decir que en este sistema debe reposar la trazabilidad completa de la gestión del requerimiento; adicionalmente la entidad menciona que la petición fue atendida de fondo con otro número de petición de Bogotá te escucha, pero en el comentario de cierre no se relaciona este número de petición, motivo por el cual no es posible identificar la respectiva gestión. Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio ratifica la observación emitida en el informe correspondiente al mes de enero de 2024.

Por otro lado, en relación con las acciones mencionadas en el comunicado y las cuales están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mejorar los estándares de calidad en las respuestas, sugerimos tenerlas en cuenta en el ajuste solicitado al plan de mejora existente, esto con el fin de aumentar positivamente el impacto esperado en los resultados.

Por otro parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas por parte del / de la Secretario(a) General, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les solicitamos remitir al siguiente correo electrónico avillamilu@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directivo:

Cargo: SECRETARIO(A) GENERAL

Nombre:

Correo Electrónico:

Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):

Cargo:

Nombre:

Correo Electrónico:

Encalces (preferiblemente servidores de planta):

Cargo:

Nombre:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

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,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD - ROSALBA GUZMAN GUZMAN - atrcliente@idrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 727d7399-3b77-4206-87dc-3c5b178b85a3

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