



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**LUISA FERNANDA AGUILAR**

Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU**

Calle 22 No. 6 - 27 Piso 1

Correo electrónico: [atnciudadano@idu.gov.co](mailto: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 FEBRERO DE 2024**

Respetada Doctora:

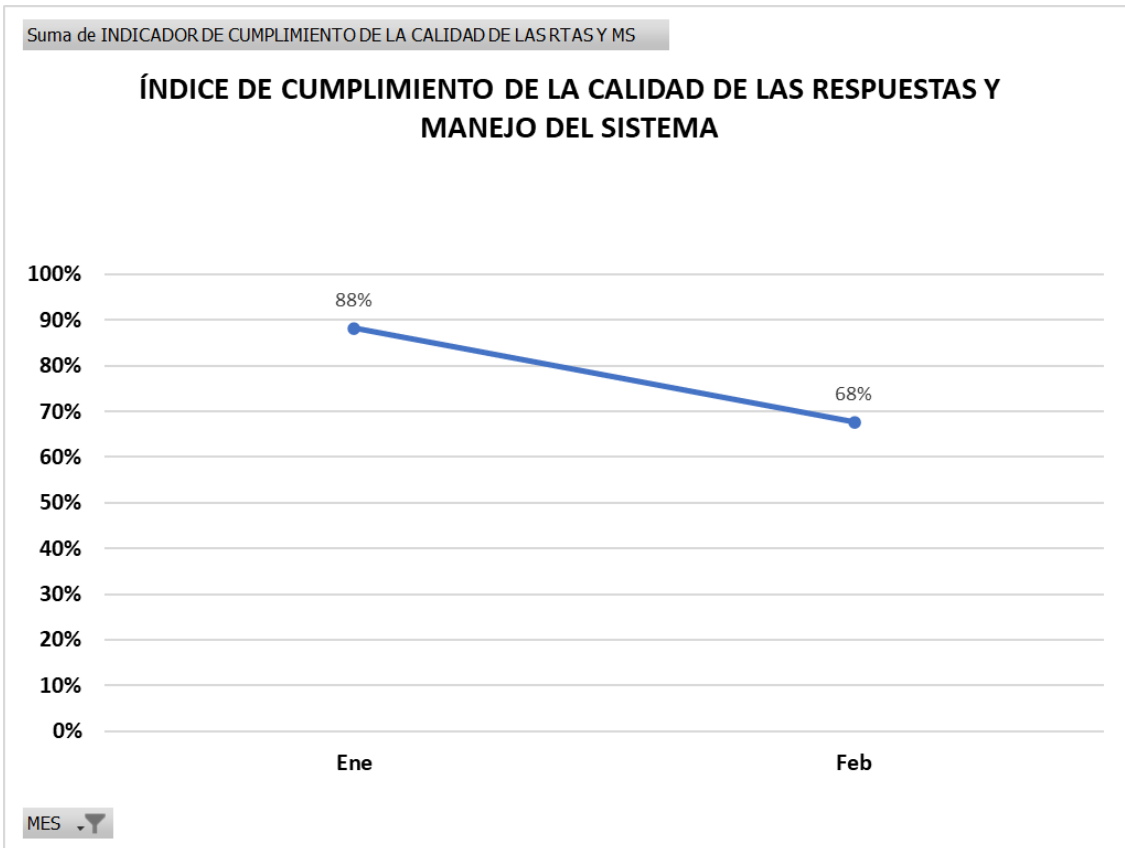
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y 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 2024
34	11 (32%)	68%	78%

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
864992024	DTDP - DIRECCIÓN TÉCNICA DE PREDIOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
638142024	PUNTOS IDU	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.
876392024							
879102024							
879282024							
1102482024	DTCI - DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA						
839832024	DTCI - DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	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 fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió utilizar el evento Cierre por No Competencia en el Sistema, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
778262024	DTCI - DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	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 fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
884912024	ORSC - OFICINA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	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 a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
863842024	DTCI - DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
1123042024							

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
320	2021: 2 2022: 18 2023: 101 2024: 199	Entre 1 y 517 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 **320** peticiones vencidas. (ver anexo)



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 presentan **6** 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. **493572024, 541692024, 579562024, 608912024, 664222024 y 691852024.**

### **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 y, posteriormente, realizan ajuste con números de radicado 1-2023-23693 y 1-2023-24132 del 04/09/2023 y 06/09/2023, respectivamente. Para lo 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
Revisar las observaciones presentadas por la ORSC relacionadas con fallas técnicas presentadas en la integración de los sistemas Bachue y Conecta con Bogotá te escucha con el fin de que se realicen los ajustes necesarios.	30/03/2024	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.
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.	31/03/2024	
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.		

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de enero de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **68%**. Adicionalmente, la entidad presentó **320** peticiones vencidas en Bogotá te escucha.

Con lo anterior, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 y 2 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Por otra parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigidos a la Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les solicitamos remitir a los siguientes correos electrónico [jarico@alcaldiabogota.gov.co](mailto:jarico@alcaldiabogota.gov.co) / [avillamilu@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avillamilu@alcaldiabogota.gov.co), los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directivo(a): Jefe Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía  
 Nombre:  
 Correo Electrónico:



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

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Nombre:

Correo Electrónico:

Enlaces

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Cordial saludo,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

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

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR