



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](mailto: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 ABRIL 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 abril 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, así:

### **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.**

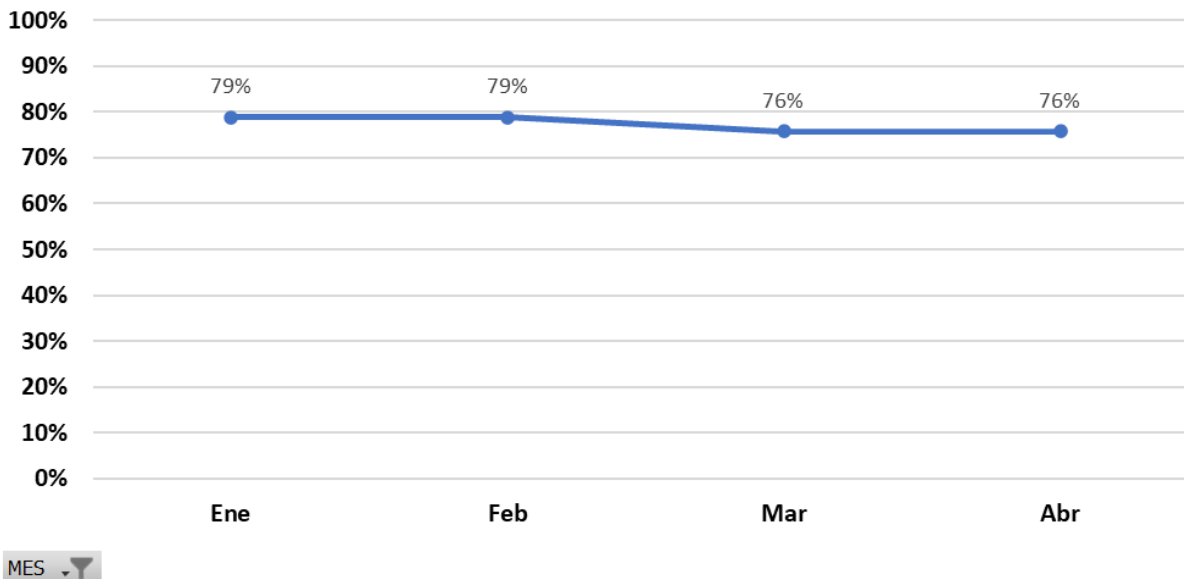
A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
33	8 (24%)	76%	77%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad - DDCS

Suma de INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RTAS Y MS

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
1902972024	ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RE-CLAMOS	NO	NO	NO	NO	NO	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.
2238932024							
2145062024		NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
1022002024		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.
1898422024							Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extem-

1558352024		SI	SI	SI	NO	NO	<p>poránea. 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.</p> <p>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.</p> <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que emiten respuesta parcial fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>
1247062024		SI	SI	SI	SI	NO	<p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano.</p> <p>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.</p>
1821322024		SI	SI	SI	SI	NO	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente

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:

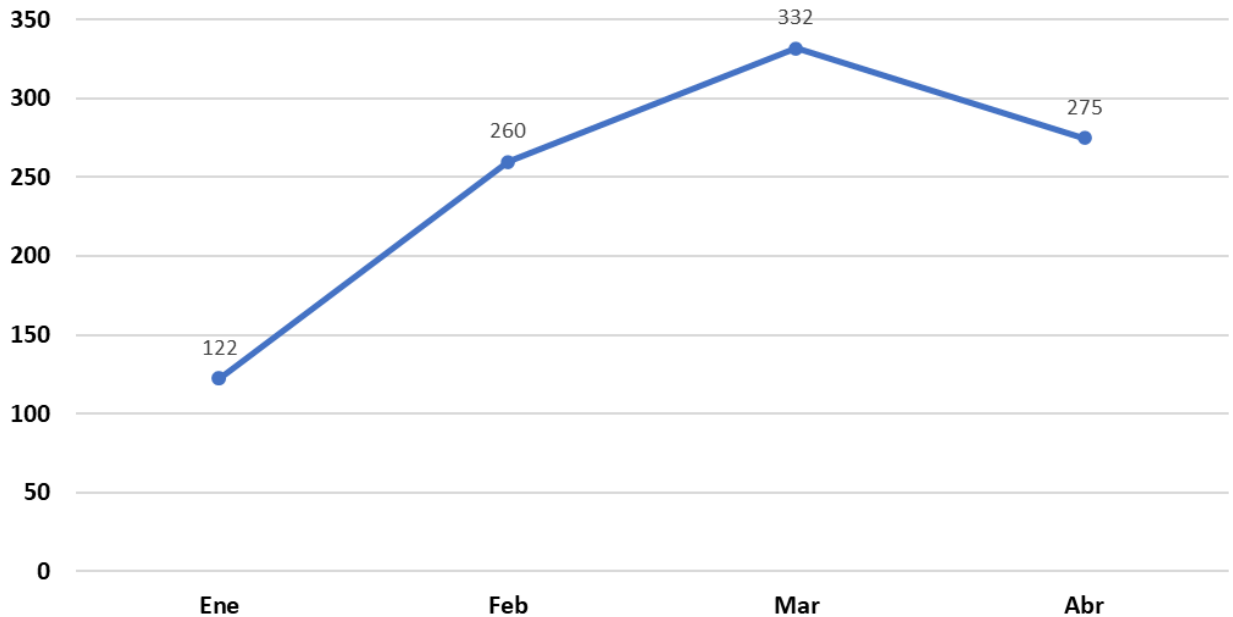
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
275	2024: 275	Entre 1 y 46 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 una disminución de 57 peticiones vencidas con respecto al mes anterior, esto sin llegar a cero peticiones vencidas.

Suma de INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RTAS Y MS

**PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA**

MES ▼

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 de 2022, 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 **34** 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: **1002662024, 1085272024, 1048892024, 1133302024, 1145642024, 1196102024, 1158232024, 1167322024, 1215962024, 1386142024, 1264872024, 1270632024, 1255742024, 1275702024, 977242024, 1341282024, 1347742024, 997592024, 1352632024, 1375952024, 1391192024, 1394812024, 1447892024, 1467862024, 1573762024, 1611602024, 1634992024, 1731942024, 1741072024, 1205032024, 1406442024, 1842562024, 1319202024 y 1895372024.**

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 20242400108041 del 25 de abril de 2024 (radicado 1-2024-17007 del 2 de mayo de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), y el oficio 20242400126701 del 21 de mayo de 2024 (radicado 1-2024-19861 del 24 de mayo de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá) relacionados con las acciones que están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mejorar los estándares de calidad en las res-



puestas, 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.

## CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 731 DE 2018

El acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá en su artículo 1° y en el párrafo 1° del artículo 2°, establece que el "...**Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas**. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley [1755](#) de 2015.

*Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."*

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha evidenciado que se continúa realizando traslados por medio de los sistemas de gestión de correspondencia y no por Bogotá te escucha, por lo tanto, comedidamente reiteramos que todo traslado de peticiones ciudadanas entre entidades distritales debe ser realizado únicamente mediante el Sistema, en cumplimiento con lo establecido en el acuerdo anteriormente mencionado.

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 - MARY LUZ MUÑOZ DURÁN - atncliente@idrd.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: ffc6eae-5a46-4389-b66f-24d5fb3551e5

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



Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN