



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 MAYO DE 2024.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

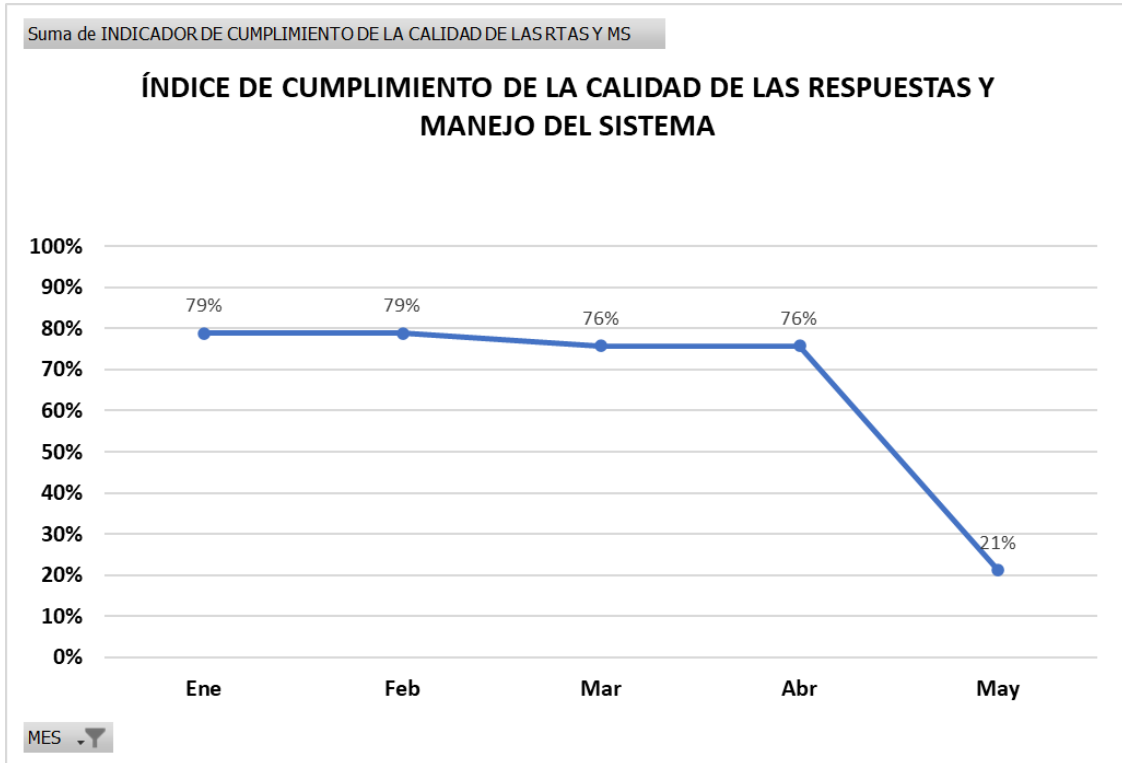
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	26 (79%)	21%	66%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad - DDCS



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
2696162024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que registran la petición en el aplicativo como canal E-mail y no realizan la activación de la notificación electrónica, como consecuencia de esto el peticionario no recibe la respuesta automáticamente a través del sistema.
2736922024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	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 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 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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2529152024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES						Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
2425522024							
2697832024							
2426672024							
2673462024							
2508552024							
2439562024							
2363622024							
2565582024	ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	SI	SI	SI	NO	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.
2843832024							
795612024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES						
2147712024							
2541692024							
2271812024							
2332812024							
2694212024							
2429782024							
2254562024							
2448162024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES						
2252262024							
2309102024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES						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.
2541202024							
1944322024	ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	SI	SI	SI	SI	NO	
2430102024	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECREACIÓN Y DEPORTES						

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

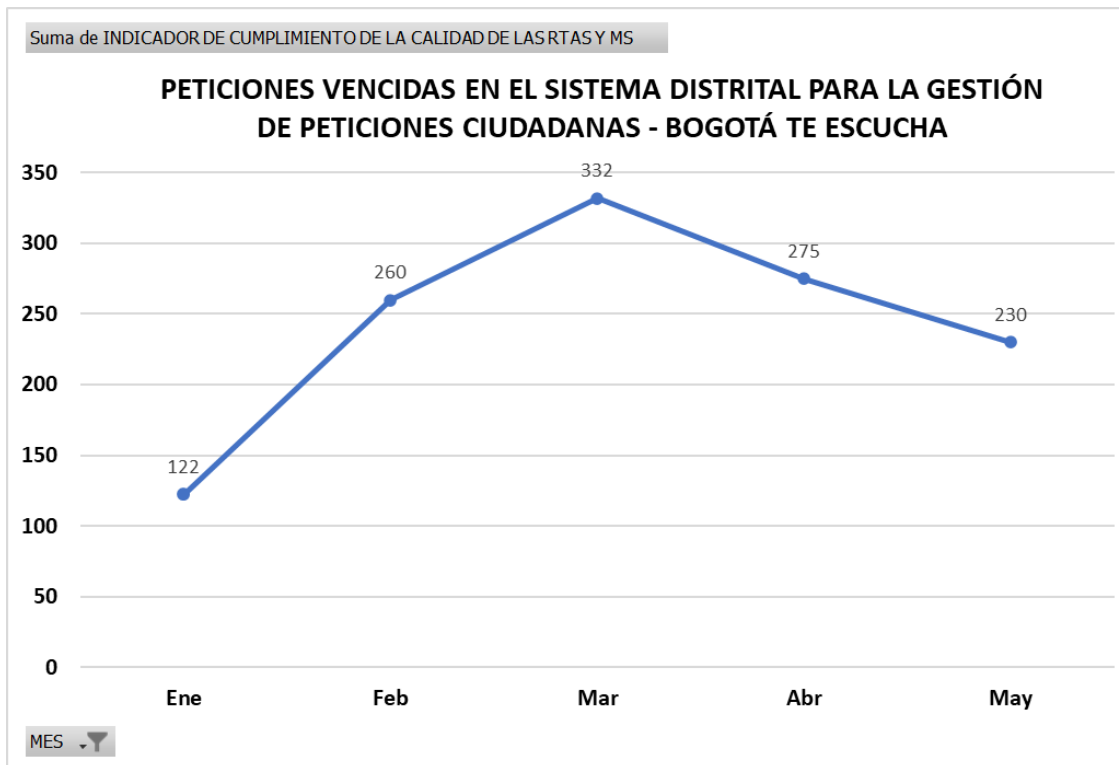
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
230	2024: 230	Entre 1 y 64 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 45 peticiones vencidas con respecto al mes anterior, esto sin llegar a cero 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 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 **26** 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: **977242024, 997592024, 1158232024, 1270632024, 1352632024, 1386142024, 1391192024, 1394812024, 1676902024, 1836572024, 1893442024, 1923672024, 1995972024, 2046362024, 2052902024, 2062152024, 2063442024, 2078152024, 2113952024, 2131952024, 2156722024, 2178062024, 2205812024, 2224242024, 2265192024 y 2300152024.**

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 el índice de calidad de las respuestas y el comportamiento de las peticiones vencidas, adicionalmente que las acciones definidas en el plan de mejora entregado por la entidad el 24 de marzo de 2023 no han sido efectivas, 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 20242400154291 del 18 de junio de 2024 (radicado 1-2024-23069 del 19 de junio de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá) relacionado con las acciones que están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mejorar los estándares de calidad y oportunidad 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.



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

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 5ea1edcf-2390-4059-8934-7980de3e1643

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL