



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**MARIELA PARDO CORREDOR**

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEPDirección Electrónica: dadepbogota@dadep.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2022

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad en las respuestas.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

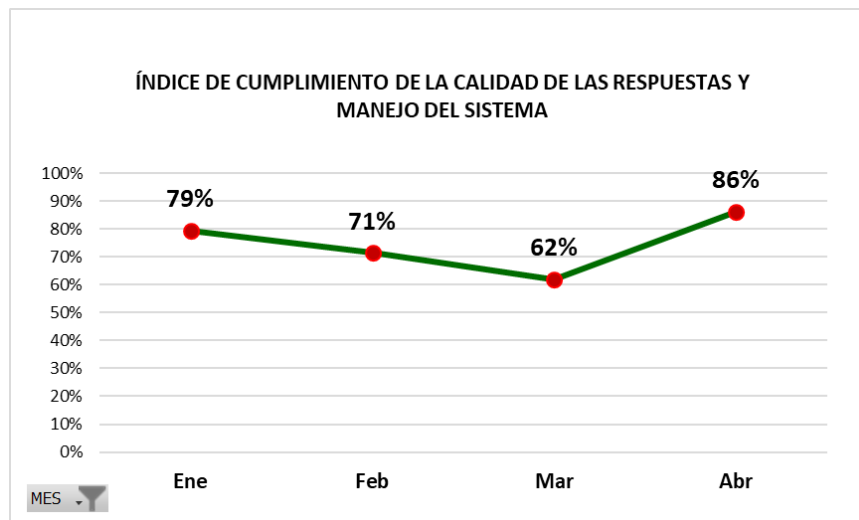
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 29 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	4 (14%)	86%	75%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
29	26	3	25	4	26	3	25	4	25	4
	90%	10%	86%	14%	90%	10%	86%	14%	86%	14%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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
1566912022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple 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, dan cierre definitivo con este comentario: "La petición se creó por equivocación a nombre de la entidad Secretaría de Planeación, por tanto, se cierra con respuesta definitiva y se crea a nombre del ciudadano Elber Andrés Sánchez Pérez con el radicado No 1567352022"
1255272022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple 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, dan cierre definitivo con este comentario: "reciba un cordial saludo, apreciado ciudadano(a) Su solicitud ha sido asignada a la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público de la Defensoría del Espacio Público con el radicado Orfeo DADEP No. 20224080064592 con el número SDQS 1312052022 por ser reiterativa, por tal razón la actual petición se cierra" Pero es la Entidad quien la crea y adicionalmente cierran la primera petición que llegó.
1234442022	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el 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.
1020112022	AREA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. Tampoco 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 Y no cumple con el manejo del sistema puesto que al crear la petición la Entidad no anexa la solicitud ciudadana, sino que la suben al final con la respuesta.

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:

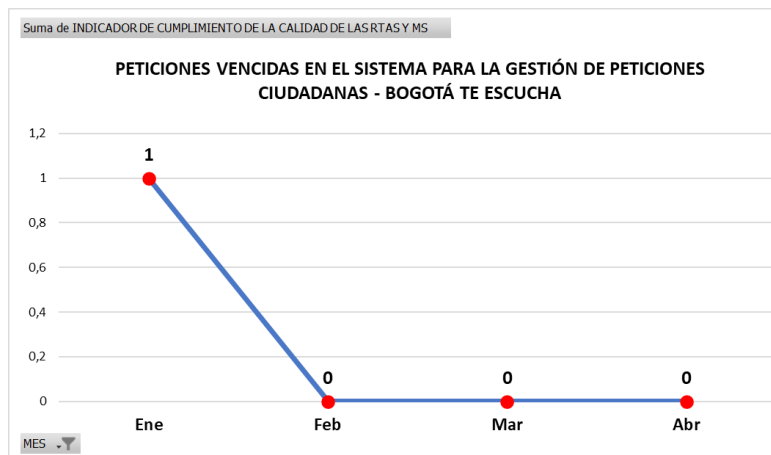
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, durante el mes de abril de 2022 en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el Departamento presentó dos peticiones vencidas, al respecto precisamos lo siguiente:

1. La petición **283142022**, derecho de petición, ingreso al Departamento por canal web el 26 de enero de 2022, la entidad le dio respuesta definitiva dentro de sus competencias el 17 de febrero, día en que da traslado por competencia al IDRD, el Instituto a su vez da respuesta definitiva el 21 de abril y traslada al Jardín Botánico, Entidad que el 22 de abril la traslada nuevamente al Departamento, sin detallar que éste ya había dado respuesta de fondo desde el 17 de febrero, a lo que la Entidad procede a cerrarla el día hábil siguiente es decir el 25 de abril con la respuesta inicialmente emitida.
2. La petición **719122022**, derecho de petición, ingreso a la entidad por canal escrito con fecha de radicado del 25 de febrero de 2022, a la cual el Departamento dio respuesta el 17 de marzo y traslado a la Caja de Vivienda Popular, esta Entidad el 28 de abril la traslada nuevamente al Departamento, que le da cierre el 29 de abril con la respuesta ya emitida.

Al ingresar nuevamente estas peticiones al Departamento, el Sistema reactiva la fecha inicial con la cual ingresaron, esta es la razón por la cual las presenta como peticiones vencidas.

Sin embargo, teniendo en cuenta el análisis expuesto no se consideran vencimientos reales puesto que el Departamento realizó las gestiones pertinentes frente a las peticiones dentro de los términos de ley, ante lo cual desde la Dirección se informará a las entidades antes mencionadas para que se tomen las medidas necesarias para evitar que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar.

Así las cosas, durante el mes de abril de 2022 el Departamento no presentó peticiones vencidas ni con gestión extemporánea.



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad correspondiente al mes de abril de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas alcanzo el **86%**, denotando que todos los criterios presentan altos niveles de incumplimiento, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **CLARIDAD, OPORTUNIDAD y MANEJO DE SISTEMA** cada uno con **14%**.

Aunque en febrero de 2022 el DADEP, remitió el plan de mejoramiento orientado a optimizar el índice de cumplimiento de calidad en las respuestas emitidas, y como parte del acompañamiento realizado por esta Dirección a dicho plan de mejoramiento, el 30 de marzo dictamos capacitación a 52 colaboradores del Departamento respecto de la evaluación de calidad a las respuestas, no obstante la Entidad aun no alcanza el 100% de cumplimiento en lo criterios de calidad, por lo tanto recomendamos revisar la pertinencia de las acciones implementadas y de ser necesario plantear nuevas acciones que permitan emitir respuestas que cumplan cabalmente con los criterios de calidad.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP - ALAN MAURICE ALFISZ LOPEZ -
dadedbogota@dadep.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO