

4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

**MARELVI MARÍA MONTES ARROYO**

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO**

Carrera 30 No. 24 – 90 Piso 15

Correo electrónico: [dadepbogota@dadep.gov.co](mailto:dadepbogota@dadep.gov.co)

Ciudad

**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, REPORTE CON CORTE AL 31 DE ENERO DE 2020.**

Respetada Doctora:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas por la entidad a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

**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 Indicador de Cumplimiento:**

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

**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.

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

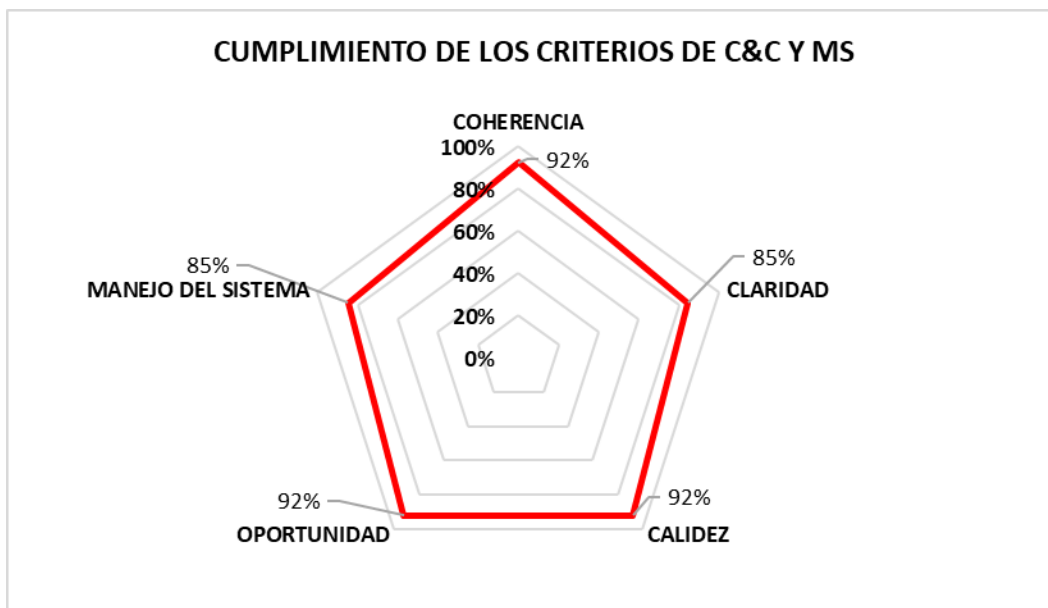
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.200** requerimientos cerrados en el mes de enero de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **13** respuestas emitidas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público .

Del total de requerimientos analizados, **02** es decir el **15%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **02 (15%)** fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
414	13	12	1	11	2	12	1	12	1	2
		92%	8%	85%	5%	92%	8%	92%	8%	15%



**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

Cra 8 No. 10 - 65  
 Código postal 111711  
 Tel: 381 3000  
 www.bogota.gov.co  
 Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
 DE BOGOTÁ D.C.  
 SECRETARÍA GENERAL

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
3640432020	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana
3435312020	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	Si	No informa al peticionario del traslado a la entidad competente	Si	Si	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

### Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- El requerimiento No. **3640432020** no cumple con ningún criterio, puesto que al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, puesto que el Acuerdo 731 de 2018 establece en su artículo 1°. *“Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: 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.*
- Frente al requerimiento No. **3435312020**, cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación.
- En relación con el requerimiento No. **3435312020**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, identificando cuál es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informando al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

En relación con la información presentada anteriormente, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de enero de 2021 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público es del **85%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **85%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### 2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:



Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 26 del Decreto 425 de 2016, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público al 31 de enero de 2021, presenta **3** peticiones pendientes de cierre, las cuales corresponden a la vigencia 2020. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 <sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (enero de 2021), el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Administración Inmobiliaria y de Espacio Público.

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, las cuales al 31 de enero de 2021 acumulan entre **03** y hasta **04** días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“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”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, al correo: [sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co](mailto:sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co) – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones vencidas, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE  
DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

C.C. N/A  
Anexo: Un (01) Folio

Proyectó: Juan Sebastián Jiménez Castro  
Revisó: Claudia Ruiz Marín

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

