

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

**MARIELA PARDO CORREDOR**

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP**

Dirección Electrónica: [dadepbogota@dadep.gov.co](mailto: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, REPORTE CON CORTE AL 31 DE JULIO DE 2021.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

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

**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.

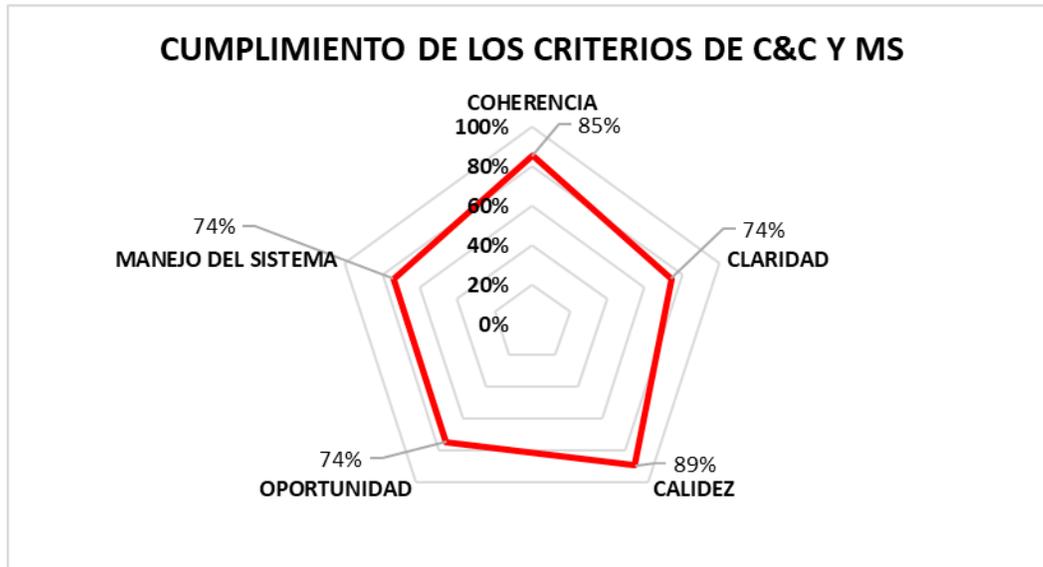
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **27** respuestas emitidas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

Del total de respuestas analizadas, **10 (37%)** presentan observaciones, por lo tanto, 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 julio de 2021 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público es del **63%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **70%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **10** respuestas que presentan observaciones, **8** es decir el **30%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **7 (26%)** respuestas 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 de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
27	23	4	20	7	24	3	20	7	8	7
	85%	15%	74%	26%	89%	11%	74%	26%	30%	26%



Fuente: Análisis de Calidad, calidez y oportunidad de respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadana

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

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1941112021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
1807622021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
1589432021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana
1589112021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1802102021	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la enti-	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
			dad nacional o privada competente		entidad fuera de los términos legales	
1659872021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	SI	No informa al peticionario del traslado a la entidad competente.	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1718572021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	SI	No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente.	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
1739742021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	SI	SI	SI	SI
1568262021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta
1842372021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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.

- Los requerimientos **1941112021** y **1807622021**, no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la petición ciudadana, según lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticio-*

nes que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:

- *Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.*
- *Buzón: archivo con el formato ingresado al Buzón.*
- *Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*
- *Escrito: archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.”*

Esto permite conocer la petición integralmente y determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la misma.

- El requerimiento No.**1589432021** 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”.* Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Aplicativo.
- Los requerimientos No. **1589112021**, **1718572021** y **1802102021** no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **1589112021**, **1802102021**, **1659872021** y **1718572021** no cumplen 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 cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.
- En relación con los requerimientos **1802102021** y **1659872021**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado

mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

- En relación con el requerimiento **1659872021**, 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.
- Respecto al requerimiento No. **1739742021**, el oficio de respuesta va dirigido a nombre de un ciudadano que no es quien interpone la petición, no se considera coherente puesto que no se puede constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
- La respuesta al requerimiento No. **1568262021** falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- En relación con el requerimiento Nro. **1842372021**, la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

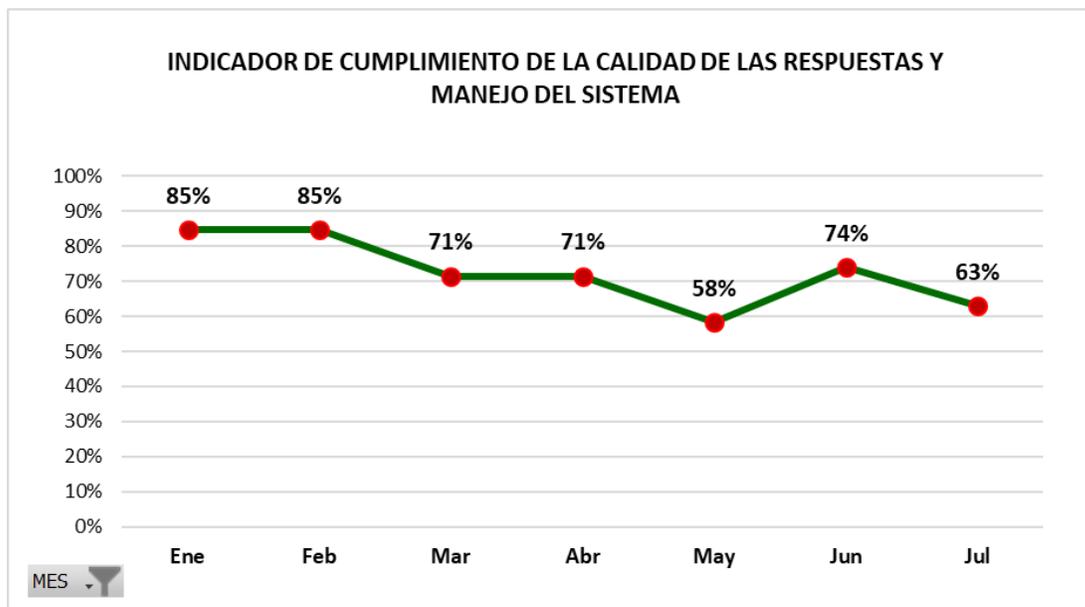
Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Para el periodo objeto de evaluación, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP no presentó peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

### 3. Seguimiento al Índice de Cumplimiento de Calidad y Oportunidad de las Respuestas:

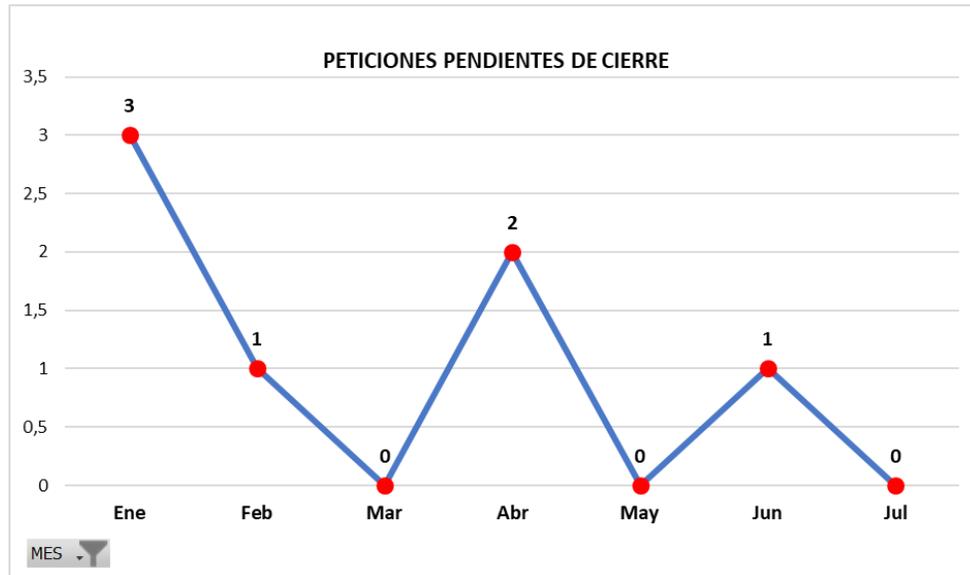
La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado dos mesas de trabajo con la Entidad, la primera se llevó a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021, en la segunda mesa realizada en el segundo trimestre se realizó seguimiento a las observaciones encontradas en las evaluaciones mensuales y a las peticiones pendientes de cierre presentadas por la Entidad.

A continuación, se muestra el comportamiento del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, mes a mes en lo corrido de 2021 que ha presentado el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el cual se evidencia que en el mes de mayo se obtuvo (58%) el porcentaje de cumplimiento más bajo y en los meses de enero y febrero (85%) el porcentaje más alto.



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia una tendencia constante con una variación respecto al mes inmediatamente anterior del **-100%** de peticiones pendientes de trámite.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha

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

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO