



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 DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS  
EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -  
BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 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, estas dos primeras con corte a junio de 2022 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se

<sup>1</sup> **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.

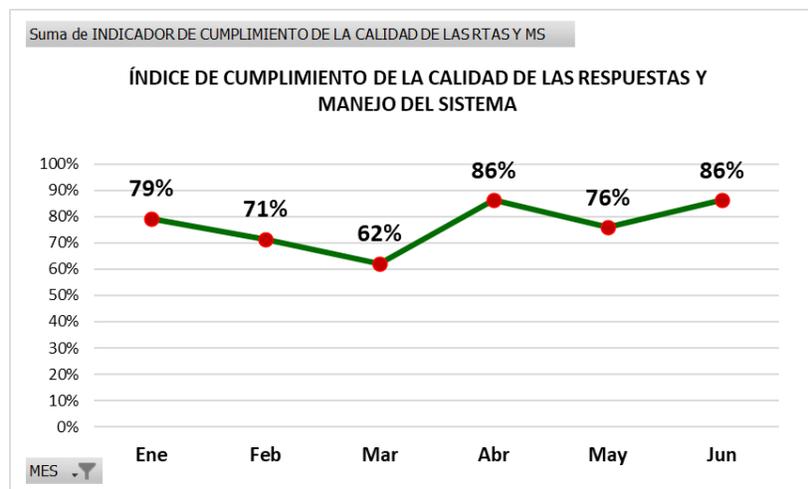
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de junio 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 junio | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|---|
| 29                    | 4 (14%)                    | 86%                            | 77%                                     |

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      | 27         | 2        | 27       | 2        | 27      | 2        | 26          | 3        | 26                 | 3        |
|         | 93%        | 7%       | 93%      | 7%       | 93%     | 7%       | 90%         | 10%      | 90%                | 10%      |

Fuente: Evaluación mensual de calidad

**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   |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| 1803302022  | SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO | 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 dirigido al ciudadano.   |
| 1672062022  | SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimientos no cumple 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: <i>“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones 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:</i><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 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...”</li> </ul> |
| 1710572022  | SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO | SI | SI | SI | NO | SI | 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  |
| 2233032022  | SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO                            | SI | SI | SI | SI | NO | 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, adicionalmente, si la petición no es competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.   |

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

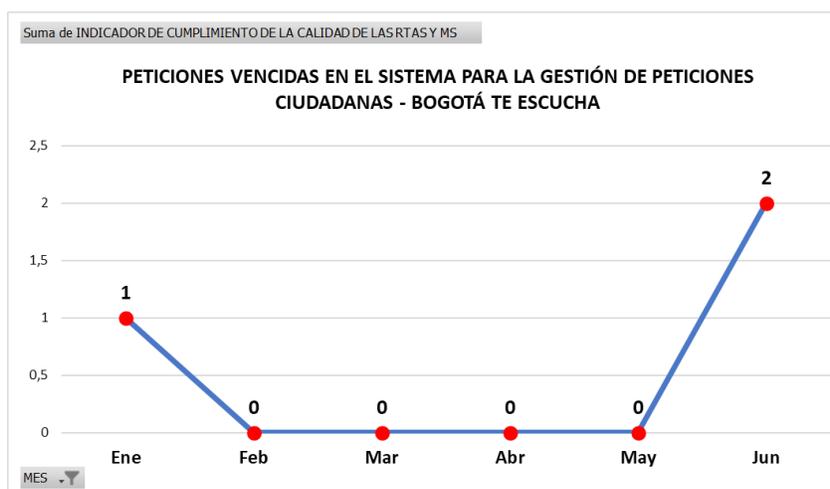
**2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de junio de 2022:

| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas vigencias anteriores | Días de vencimiento  |
|------------------------|---|--|----------------------|
| 2                      | 0                                       | 2022: 2                                  | 1 día de vencimiento |

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

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Registro Inmobiliario.



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>2</sup>.

### 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:

<sup>2</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.



De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad correspondiente al mes de junio 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 incumplimiento, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DE SISTEMA** con **10%**, adicionalmente la Entidad presenta **2** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

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, y el 27 de mayo se llevó a cabo una jornada de resolución de dudas a 7 colaboradores, no obstante la Entidad aun no alcanza el 100% de cumplimiento en lo criterios de calidad, y presenta peticiones gestionadas extemporáneamente, 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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

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

<sup>3</sup> Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

**Artículo 15 del Decreto 847 de 2019**, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto define la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”