



4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:****MARIELA PARDO CORREDOR.**

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

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

Carrera 30 No. 25 – 90, piso 15

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 MAYO 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, viene desarrollando un protocolo para 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 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 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 y 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.

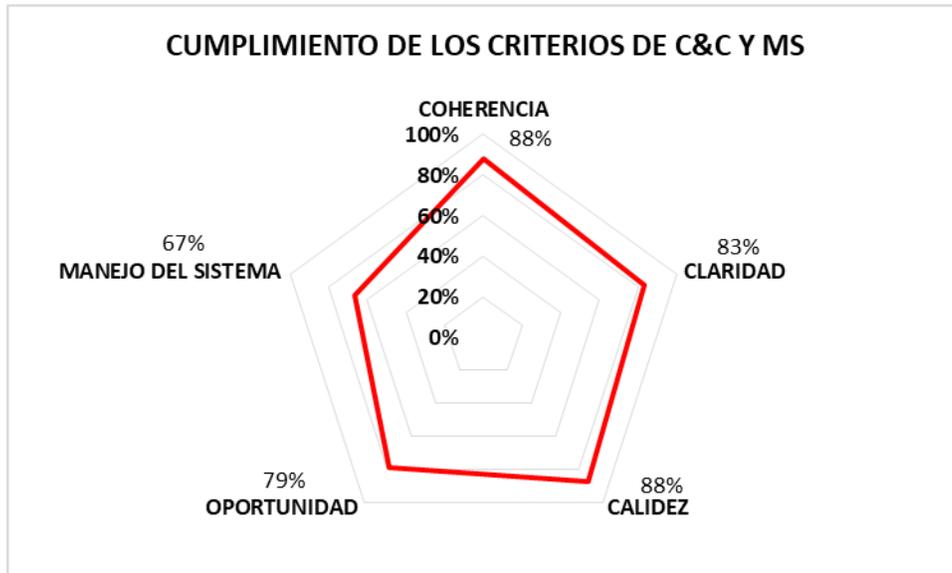
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **24** respuestas emitidas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

Del total de respuestas analizadas, **10 (42%)** 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 mayo de 2021 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público es del **58%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **72%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **10** respuestas que presentan observaciones, **6** es decir el **25%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **8 (33%)** 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 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	
178	24	21	3	20	4	21	3	19	5	10
		88%	12%	83%	17%	88%	12%	79%	21%	42%



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

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1659972021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del Email, Buzón y/o Redes Sociales
1105212021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta
1028052021	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1324162021	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
1143842021 1175432021	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
864972021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1324472021 827892021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1143172021	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	SI	Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por cierre definitivo

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 **1659972021**, 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: *“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:*
  - *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.

- Respecto al requerimiento No. **1105212021**, no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.
- El requerimiento No. **1028052021** no cumple con ningún criterio, puesto que es una comunicación entre entidades y esta no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que 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”.*
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **1324162021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.
- La respuesta al requerimiento No. **1324162021** no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema “Solicitud por Ampliación”, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **1143842021 y 1175432021** 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 el requerimiento **864972021**, 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 los requerimientos Nos. **1324472021 y 827892021** la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la pe-

tación 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.

- Respecto al requerimiento número **1143172021**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber realizado el cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo, esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

## **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 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.

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

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.

Atentamente,

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

Copia:

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO  
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE