



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**MARIELA PARDO CORREDOR**

Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Interno Disciplinario

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO -
DADEP**Dirección Electrónica: 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 MAYO 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 cuatro 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, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad en las respuestas y la cuarta al seguimiento a los planes de mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.

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

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.

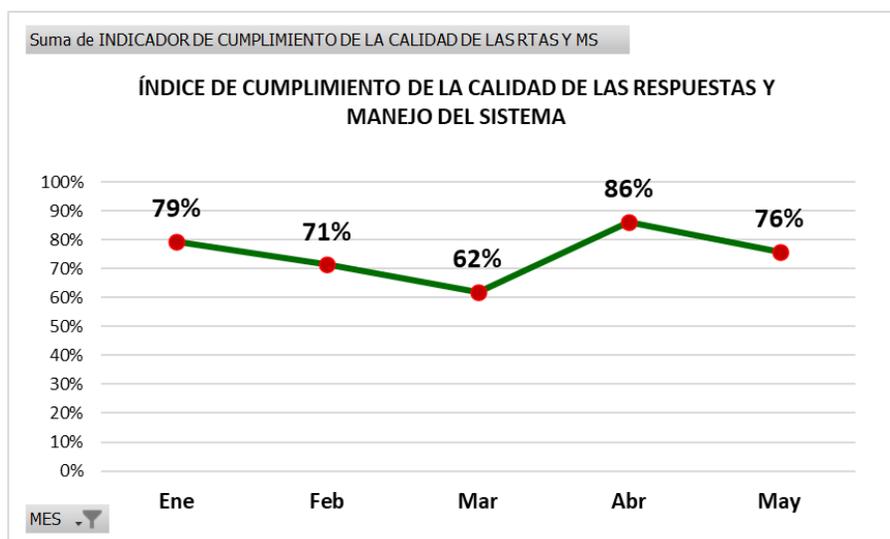
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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 mayo 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	7 (24%)	76%	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	27	2	24	5	27	2	22	7	26	3
	93%	7%	83%	17%	93%	7%	76%	24%	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.

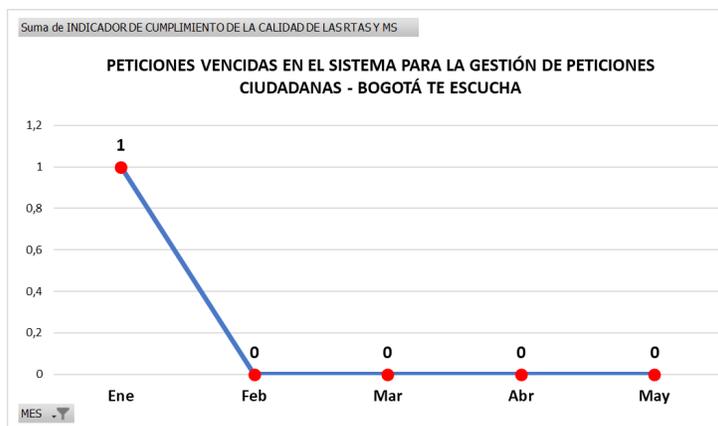
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1522812022	SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO	NO	NO	NO	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que inicialmente dan respuesta parcial, el 11 de mayo informando al peticionario que <i>“una vez realizado y verificado los sistemas de información misionales de esta entidad, se evidencia que el predio en mención no referencia el documento de transferencia a favor del distrito capital. Para lo cual se remite copia de la presente comunicación a la Subdirección de Registro Inmobiliario-SRI de este Departamento para que de mayor claridad sobre la transferencia del predio y su información cartográfica. Una vez se cuente con dicho concepto, daremos alcance a la respuesta de su petición.”</i></p> <p>Posteriormente el 27 de mayo dan cierre definitivo con la misma respuesta.</p> <p>Adicionalmente, 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.</p>
1701232022	SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO	NO	NO	NO	NO	NO	<p>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.</p>
1441042022	SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO	SI	NO	SI	NO	SI	<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente (Policía).</p>
1525732022							<p>Adicionalmente, 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.</p>
1585432022	SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	NO	SI	NO	SI	<p>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 (Urbanización Iverconza SAS).</p> <p>Adicionalmente, 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.</p>
1233732022	SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA Y DE ESPACIO	SI	SI	SI	NO	SI	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	PUBLICO						
1405922022	SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Adicionalmente, no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si 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.

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 mayo de 2022 en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el Departamento no presentó peticiones vencidas.



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 mayo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas alcanzo el **76%**, denotando que todos los criterios presentan incumplimiento, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** con un **24%**, **CLARIDAD** con un **17%** y **MANEJO DE SISTEMA** con **10%**.



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 los 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.

4. Seguimiento a los planes de mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022

Respecto al informe del monitoreo realizado el 06 de mayo de 2022 al Punto de Atención a la Ciudadanía SuperCADE CAD, recibimos el oficio remitido por ustedes No. 1-2022-16977 del 06 de junio, en el cual nos informan las acciones adelantadas, a las cuales haremos seguimiento en las visitas de monitoreos próximas a realizarse.

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 - ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ -
dadepbogota@dadep.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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