



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 JULIO 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 julio 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 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.

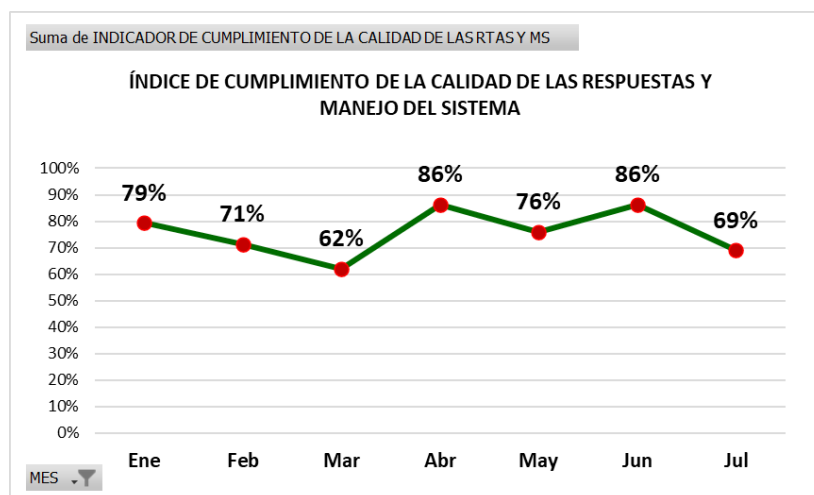
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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 julio 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	9 (31%)	69%	76%

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	25	4	27	2	24	5	22	7
	93%	7%	86%	14%	93%	7%	83%	17%	76%	24%

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
2370942022	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018. Es una comunicación de la Policía
2503592022	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que dan cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados y no utilizan la opción del sistema "Respuesta Parcial", por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos y el ciudadano no recibe respuesta de fondo a su petición.
2355602022	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO	SI	NO	SI	SI	SI	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 (Policía).
2453772022	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO	SI	NO	SI	NO	SI	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 (Policía). Adicionalmente, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
2412022022	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos 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
2274022022							Adicionalmente, no cumplen 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 informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición
2312672022	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO	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
2443762022	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento 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 informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición
2427062022	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento 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 informando al peticionario

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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 julio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
4	0	2022: 4	Entre 1 y 6 días de vencimiento

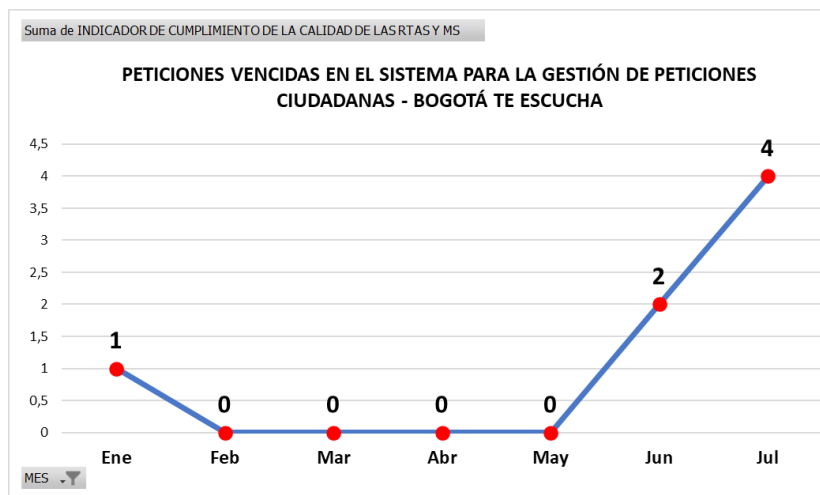
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Área de Atención a la Ciudadanía y Subdirección de Administración Inmobiliaria y de Espacio Público, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	No. Peticiones	100%
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	50,00%
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PÚBLICO	2	50,00%

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidencia un incremento del **100%** de vencimientos respecto al mes anterior.



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**².

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 julio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas alcanzo el **69%**, denotando que todos los criterios presentan incumplimiento, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **CLARIDAD CON 14%**, **OPORTUNIDAD con 17%** y **MANEJO DE SISTEMA con 24%**, adicionalmente la Entidad presenta **4** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Al respecto, recibimos el oficio remitido por ustedes con radicado 1-2022-23350 del 12 de agosto, en el cual nos informan las acciones de mejora a implementar con el fin de a mejorar el

² **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”.

³ **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 defina 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.”

nivel de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y dar cierre a las peticiones que se encuentra vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Criterio	Tipo de acción	Acción	Actividades
Seguimiento a la Oportunidad de las Respuestas Ciudadanas	Preventiva	Reporte Preventivo	Reporte enviado a los puntos focales de la Entidad, con la información de BTE, el primer día hábil de la semana, con orden cronológico de las peticiones a vencer
		Alertas Semanales	Documento enviado a todas las dependencias de la Entidad, el último día hábil de la semana, a manera de alerta temprana, con un archivo en Excel con el estado de los requerimientos ciudadanos a cargo de cada dependencia, con semáforo que alerta el estado de la petición.
		Alertas Diarias	Seguimiento diario al vencimiento de las peticiones, con el fin de verificar el cierre oportuno de las mismas.

1. Seguimiento a la Oportunidad de las respuestas ciudadanas

Controles preventivos

- **Reporte Preventivo:** Con base en la información de Bogotá te escucha, se elabora un Reporte que es enviado por correo electrónico a los puntos focales de las Dependencia el primer día hábil de la semana; donde se relaciona en orden cronológico las peticiones próximas a vencer; a fin de priorizar su trámite, evitando dar respuesta por fuera de los términos de ley.
- **Alertas semanales:** Con base en la información de Bogotá te escucha, se elabora un documento que es enviado por correo electrónico a todas las dependencias de la entidad, el último día hábil de la semana a manera de ALERTA TEMPRANA, que contiene un archivo en Excel en donde cada una de las hojas que integran el archivo, presenta información del estado de los requerimientos ciudadanos a cargo de la dependencia respectiva. Las hojas están formuladas teniendo en cuenta el criterio de los colores del "semáforo" en el que se indica el estado de las peticiones y su urgencia, así de esta manera, se logra identificar con facilidad los requerimientos de la ciudadanía que están en riesgo de vencimiento (color rojo); próximas a vencer (color amarillo); a tiempo (color verde).
- **Alertas Diarias:** Hacer seguimiento diario al vencimiento de las peticiones ciudadanas, con el fin de verificar el cierre oportuno de las mismas.

2. Seguimiento Calidad, Coherencia y Calidez

Controles preventivos

- Capacitaciones dirigidas por el equipo de la Dirección distrital de calidad del servicio.
- Capacitaciones dirigidas por el equipo de Atención a la Ciudadanía frente a los criterios de evaluación de calidad y calidez de las respuestas ciudadanas.
- Piezas Comunicativas y tips con los criterios de evaluación coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Controles correctivos

- Memorandos dirigidos a las dependencias que tuvieron observaciones en el informe de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas- Bogotá te escucha.
- Capacitaciones dirigidas por el Equipo de Atención a la Ciudadanía de los casos específicos analizados por la Secretaría General, retroalimentando los desaciertos y orientando para su mejora.

3. Seguimiento Manejo del Sistema Bogotá te escucha

Controles preventivos

- Capacitaciones dirigidas por el equipo funcional de Bogotá te Escucha.
- Capacitaciones dirigidas por el Equipo de Atención a la Ciudadanía a las dependencias aclarando dudas y tomando ejemplos prácticos.
- Apoyo presencial y continuo desde el Equipo Atención a la ciudadanía a los puntos focales de las dependencias quienes manejan el Sistema Bogotá te Escucha.

Controles correctivos

- Memorandos dirigidos a las dependencias que tuvieron observaciones en el informe de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas- Bogotá te escucha.
- Capacitaciones dirigidas por el equipo funcional de Bogotá te Escucha
- Capacitaciones dirigidas por el Equipo de Atención a la Ciudadanía a las dependencias aclarando dudas y tomando ejemplos prácticos.

Nuevas Iniciativas Y Estrategias – Segundo Semestre

Con el propósito de continuar mejorando con la oportunidad y calidad de las respuestas ciudadanas para el segundo semestre del año, se realizará un Control detectivo y correctivo que lleve a la retroalimentación de observaciones frente a la gestión de las PQRSD en la Entidad, así:

Oportunidad:

- **Mesas Técnicas:** Hacer seguimiento trimestral a la calidad y oportunidad de las respuestas a los derechos de petición.

Calidad, Coherencia y Calidez – Manejo de Sistema:

- Mesas técnicas de calidad con la revisión interna y retroalimentación
- Evaluación de la atención a la Ciudadanía – Ciudadano incognito II semestre 2022.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizaremos el seguimiento pertinente al plan de mejoramiento propuesto, mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas y a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por esto que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de



manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

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: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO