



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**MARIELA PARDO CORREDOR**

Subdirectora Administrativa Financiera y Control Disciplinario

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEPDirección 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 OCTUBRE 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 octubre 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.

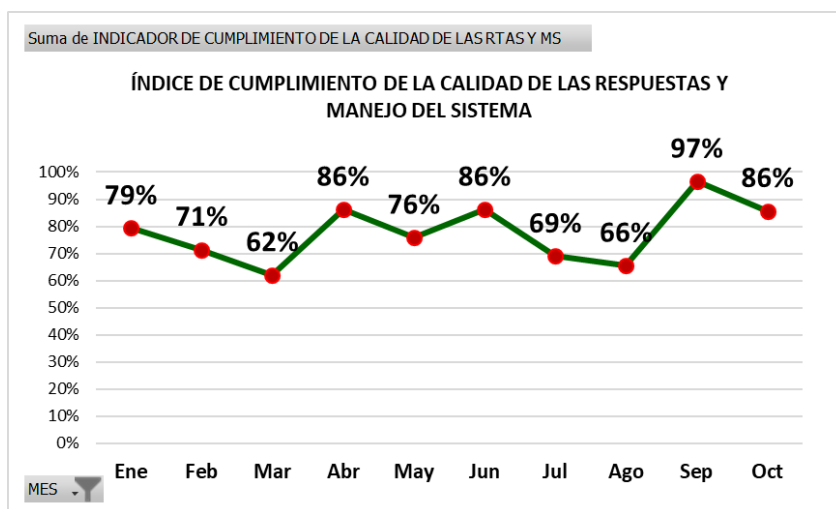
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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 septiembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **28** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento agosto | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------------|---|
| 28 | 4 (14%) | 86% | 78% |

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 |
| 28 | 26 | 2 | 25 | 3 | 26 | 2 | 24 | 4 | 26 | 2 |
| | 93% | 7% | 89% | 11% | 93% | 7% | 86% | 14% | 93% | 7% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

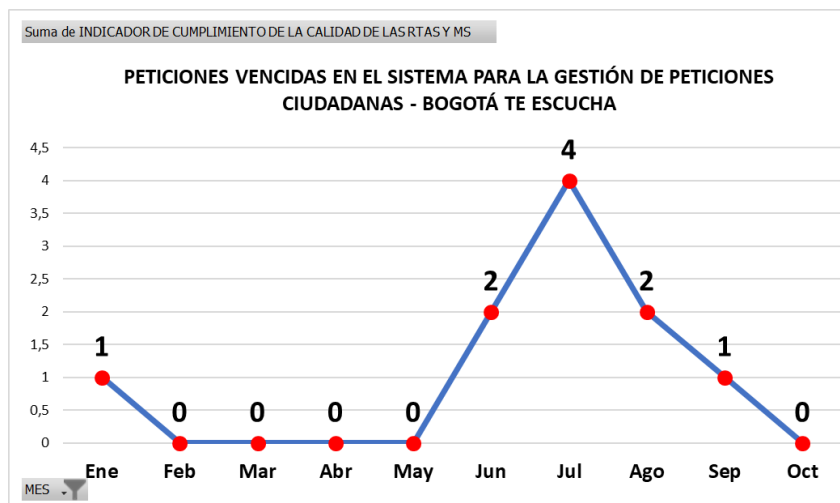
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| 3458872022 | SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION 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, debido a que el oficio de respuesta se envió a un correo electrónico diferente al notificado por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario |
| 3456912022 | SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION 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, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, solo anexan respuesta al Concejo, entidad que les traslada la petición pero no al peticionario |
| 3473252022 | SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION 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 y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 |
| 3750902022 | SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO | 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 |

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, la entidad no presentó peticiones vencidas en el mes de octubre de 2022:



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

De otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, El Departamento para el mes objeto de análisis presenta **01** petición por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, , identificada en el Sistema con el No. **3469152022**.

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 octubre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas fue del **86%**, denotando que los criterios presentan mayor incumplimiento, son **CLARIDAD** con un **11%** y **OPORTUNIDAD** con el **14%**, adicionalmente la Entidad presentó **1** petición pendiente por cargue del acto administrativo motivado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha².

Teniendo en cuenta que el Departamento remitió su plan de mejora en agosto, y que aún presentan observaciones en la calidad de las respuestas, de manera atenta los invitamos a imple-

² 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."

mentar de manera estricta las acciones planteadas con el propósito de que sean efectivas y eficaces y logren el progreso esperado.

De otra parte, recibimos correo electrónico el 17 de agosto en el cual nos manifiestan lo siguiente:

“A través del presente, quiero plantear una consulta y una asesoría referente al Informe de Calidad del mes de septiembre del 2022 indicando a la Entidad que registró una petición vencida a cargo de Atención a la Ciudadanía y al verificar internamente se evidenció que la siguiente petición fue devuelta extemporáneamente por parte de la Secretaría de Desarrollo Económico.

SDQS No. 2976832022

Tipología: Derecho de Petición Particular

Fecha de vencimiento: 07/09/2022

*Al realizar la trazabilidad, la petición ingresó al Sistema Bogotá te escucha y a la Subdirección de Gestión Inmobiliaria- SAI el día 17/08/2022, después de realizar el estudio la cerraron con el evento “**Solucionado-Por traslado**” el día 07/09/2022 y lo trasladaron a la Secretaria de Desarrollo Económico. El día 12/09/2022 la Secretaria de Desarrollo Económico traslado nuevamente extemporáneamente la petición al Dadep, razón por la cual el área de Atención a la Ciudadanía la finalizó con el evento “**Solucionado - Por respuesta definitiva**”, adjuntando la respuesta No 20223090132641.*

*Verificado el aplicativo Bogotá Te Escucha dentro de la gestión y opción que permite ubicar el evento por respuesta definitiva y deba pronunciarse otra Entidad, al verificar el Sistema, se evidencia que al dar el evento “**Solucionado - Por respuesta definitiva**”, pero **no permite su traslado a otra Entidad**, cuando esta deba pronunciarse.*

Ahora bien, desde los movimientos que permite hacer el Sistema desde el usuario se plantea la duda de cuál es el correcto manejo ya que con la opción sugerida no permite trasladarla. “

Al respecto manifestamos lo siguiente:

La petición fue radicada y subida al sistema el 17 de agosto, día en el cual el Área de Atención a la Ciudadanía la asigna a la Subdirección de Administración Inmobiliaria y de Espacio Público, dependencia que la traslada por el Sistema a la Secretaría de Desarrollo Económico el 07 de septiembre, extemporáneamente, y a la vez adjunta la respuesta emitida por el Departamento, utilizando la opción “Solucionado - Por traslado”.

Posteriormente el 12 de septiembre la petición les es trasladada nuevamente por la Secretaría de Desarrollo Económico, día en el cual el Departamento carga nuevamente la respuesta y es en esa fecha (día 18) que cierra la petición con el evento “Solucionado - Por respuesta definitiva”.

Respecto a la duda planteada en el correo electrónico, sobre el uso correcto del Sistema por parte del Departamento, a continuación, detallamos el apropiado:

1. Dar traslado de la petición a la entidad competente mediante la opción “Solucionado - Por traslado”.
2. Posteriormente cargar la respuesta emitida por el Departamento y cerrar la petición por “Respuesta Definitiva”, de esta forma es visible para las demás Entidades que la petición ya fue respondida y así se evitan reprocesos en los traslados y cierres extemporáneos.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

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. “...”

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.



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

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 46af5953-b691-4130-bd80-6b96ee531abc

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL