



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

DIANA MARIA CAMARGO PULIDO

Subdirectora de Gestión Corporativa

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

Carrera 30 No. 24 – 90 Piso 15

Dirección Electrónica: dadepbogota@dadep.gov.co**BOGOTÁ, D.C.****Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -
BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre 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.

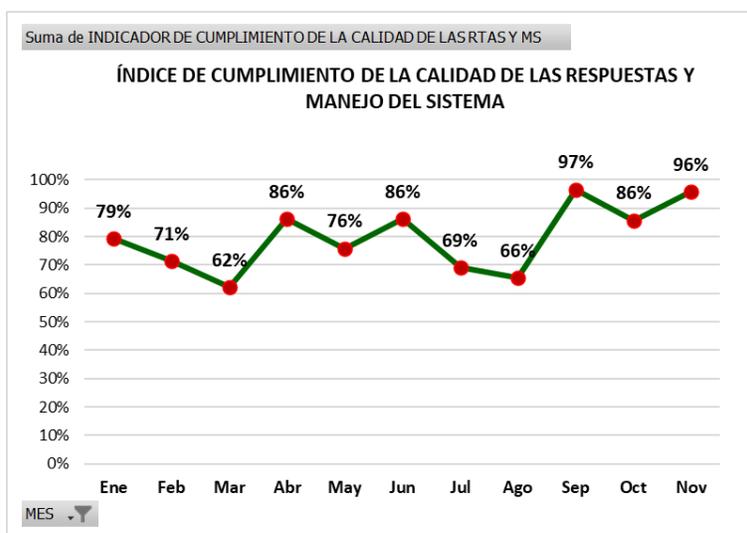
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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 noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **23** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % Índice de cumplimiento del mes | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 23 | 1 (4%) | 96% | 79% |

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 |
| 23 | 22 | 1 | 22 | 1 | 22 | 1 | 22 | 1 | 22 | 1 |
| | 96% | 4% | 96% | 4% | 96% | 4% | 96% | 4% | 96% | 4% |

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.

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

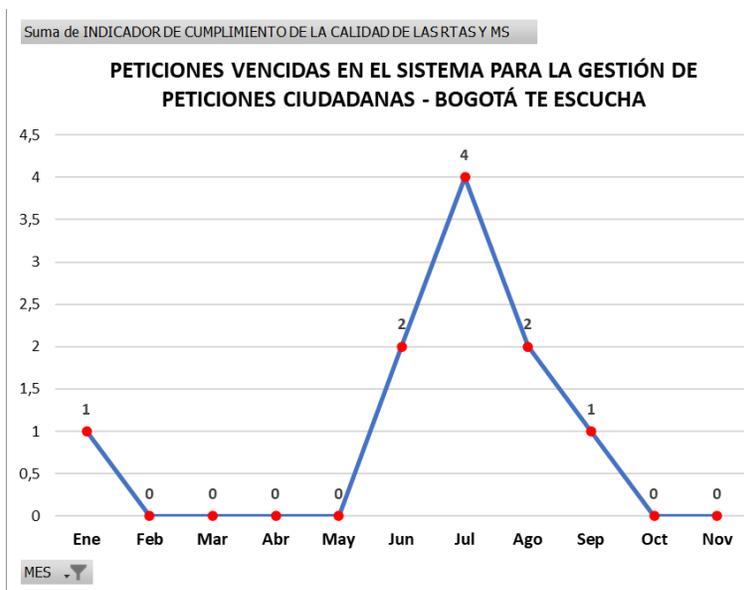
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|----------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 3957362022 | ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 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 noviembre de 2022:



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 correspondiente al mes de noviembre de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - NOVIEMBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad correspondiente al mes de noviembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas fue del **96%**, denotando que todos los criterios presentan un incumplimiento de **4%**, teniendo en cuenta que el Departamento remitió su plan de mejora en agosto, y que, aunque aumentó el índice de cumplimiento con respecto al mes anterior, aún presentan observaciones en la calidad de las respuestas, de manera atenta los invitamos a implementar de manera estricta las acciones planteadas o realizar los ajustes pertinentes a las mismas, esto con el propósito de lograr la efectividad y eficacia necesaria y de esta manera lograr el progreso esperado.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - NOVIEMBRE DE 2022

Para el mes de noviembre de 2022, se evidencia que la entidad no llegó a presentar peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el sistema.

En este sentido, recomendamos a la entidad mantener y fortalecer las acciones que se están ejecutando como soporte para la gestión de peticiones, esto en pro de mantener el nivel de cumplimiento alcanzado.

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, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018², las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

² Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 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.

| Tipo de Solicitud | Termino de cumplimiento <i>(Artículo 14 Ley 1437 2011)</i> |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias | 10 días hábiles |
| <ul style="list-style-type: none"> - Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción | 15 días hábiles |
| <ul style="list-style-type: none"> - Consultas | 30 días hábiles |

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

| Tipo de Evento | Termino |
|--|--|
| Traslado por no competencia: (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente) | 5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i> |
| Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición) | 10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i> |
| Solicitud Ampliación: | 10 días hábiles después de la recepción |

| Tipo de Evento | Termino |
|--|--|
| (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo) | <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i> |
| Respuesta parcial: (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos) | Antes del vencimiento de la petición - Expresar los motivos de la demora. - Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo. - No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. <i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i> |

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

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: ANDRES VILLAMIL URIBE
 Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
 Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO