



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](mailto: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 MARZO DE 2023.****Referenciado:**

Respetada Doctora:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

### **1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
27	0 (0%)	100%	95%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 5

Documento Electrónico: efb51df2-71c9-4f80-abc2-170e735976d1

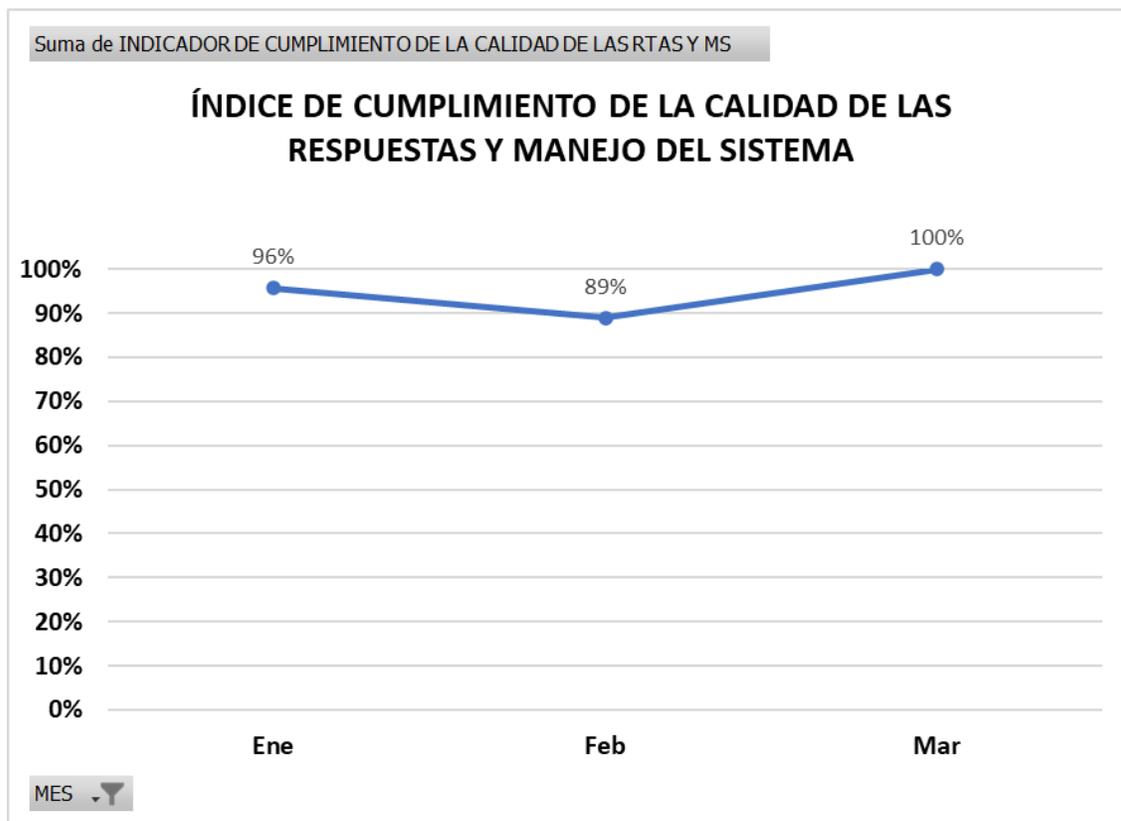
Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
27	0	27	0	27	0	27	0	27	0
100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presento observaciones a las respuestas evaluadas.

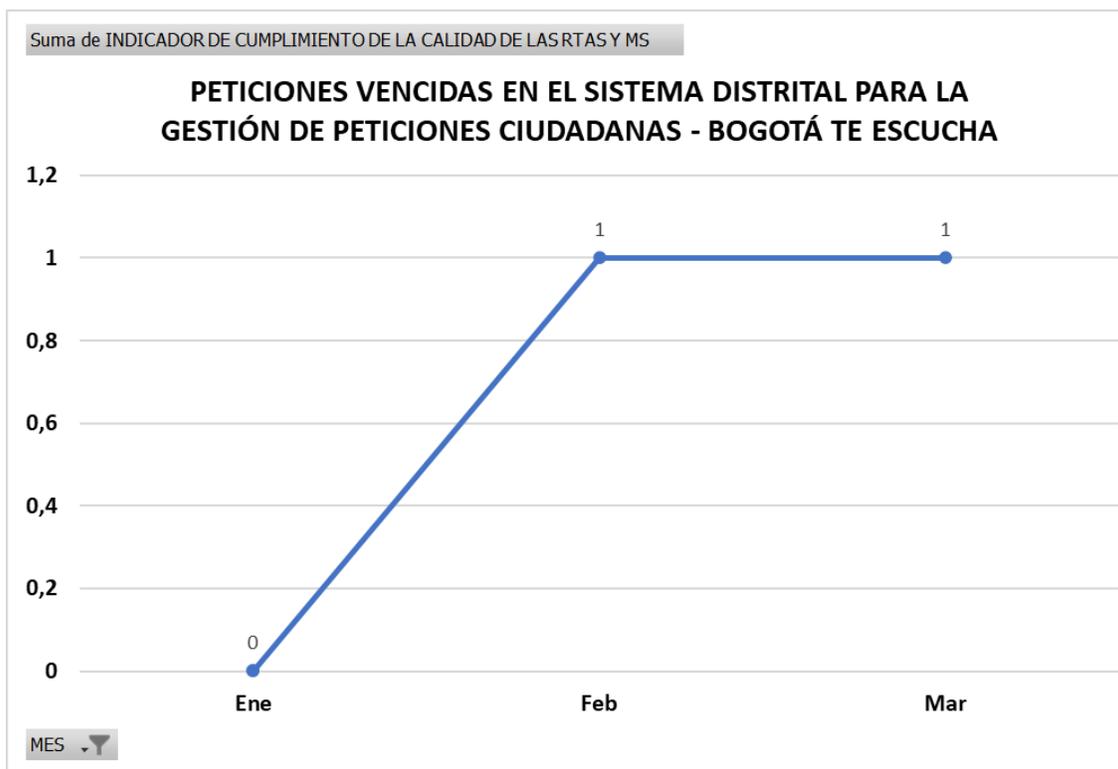
### 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1	2023: 1	1 día de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis la entidad presentó peticiones vencidas.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> **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.”

Por 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, la entidad para el mes objeto de análisis no presenta peticiones pendientes por cargue de acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

### **3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:**

En relación con el oficio enviado por la entidad con radicado 20234000044611 (radicado 1-2023-8995 del 5 de abril de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), a través del cual se remite la evidencia de cumplimiento de la acción planteada en el plan de mejora presentado por el Defensoría del Espacio Público 3 de marzo de 2023, realizando el análisis de efectividad de la acción se observa que se logró el 100% de cumplimiento para los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas, en sentido, queremos reconocer el esfuerzo de la entidad en el logro de la meta esperada, por tal motivo los invitamos a seguir ejecutando las acciones necesarias en pro de mantener los niveles de cumplimiento alcanzados. Con esta observación se da cierre efectivo al plan de mejora planteado por la entidad frente al índice de calidad de las respuestas.

No obstante, el cierre del plan de mejora estructurado por la entidad, de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, encontramos que aún se siguen presentando peticiones vencidas, en ese sentido, y con el propósito de que la Defensoría del Espacio Público atienda todas las peticiones ciudadanas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, cordialmente solicitamos elaborar un plan de mejora con el propósito de que sirva como herramienta que facilite el cierre de las peticiones dentro de los plazos señalados en la ley.

Este plan debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP - MARIELA PARDO CORREDOR -  
dadepbogota@dadep.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Página número 4 de 5

Documento Electrónico: efb51df2-71c9-4f80-abc2-170e735976d1

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO