



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**DIANA MARIA CAMARGO PULIDO**

Subdirectora de Gestión Corporativa

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

Avenida Carrera 30 No. 25 - 90, Piso 15

Correo electrónico: [dadepbogota@dadep.gov.co](mailto:dadepbogota@dadep.gov.co)

Ciudad

**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 2023**

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 mayo 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 seguimiento del plan 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	7(26%)	74%	89%

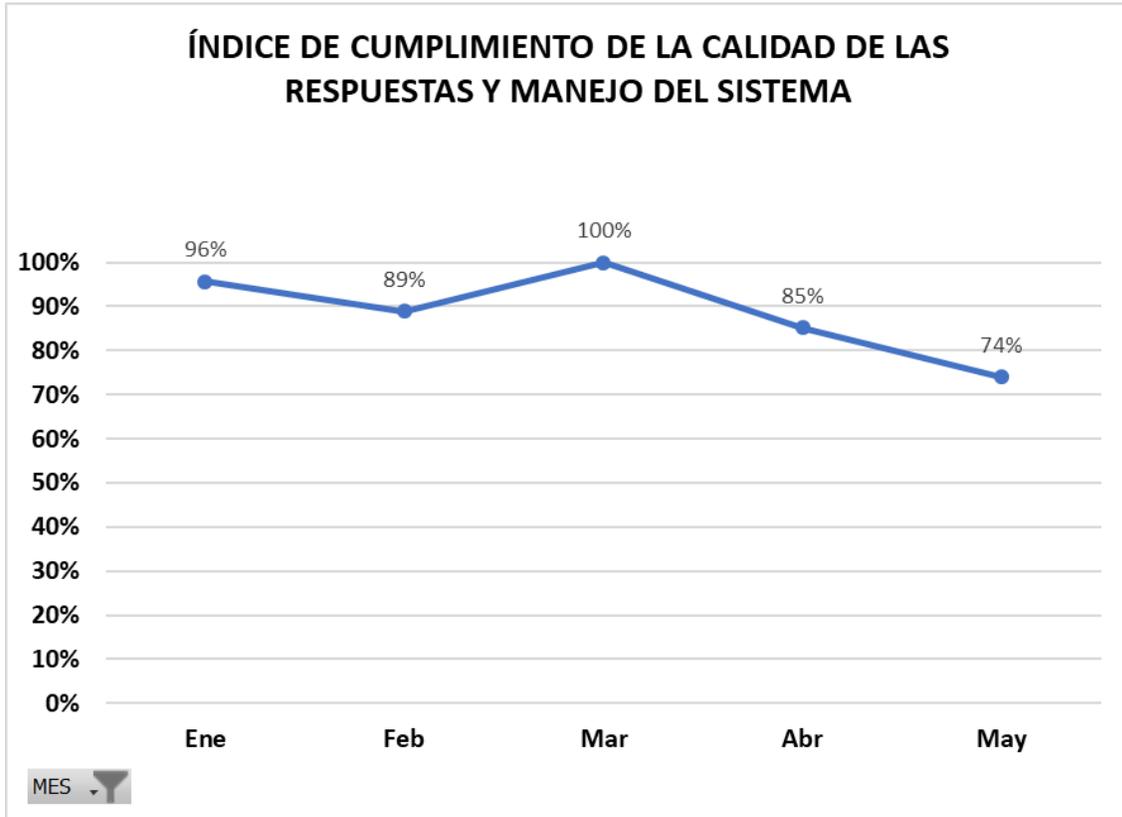
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 6

Documento Electrónico: d8ebf92a-4a8f-4967-8fe5-fd620b41be5e

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





Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

#### 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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2400212023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO	SI	NO	SI	NO	SI	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>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.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2360522023	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	SI	SI	NO	NO	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.  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 la petición.
1903312023	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	SI	SI	NO	SI	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.
1856652023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO						
2005332023							
2028592023							
2191912023							

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

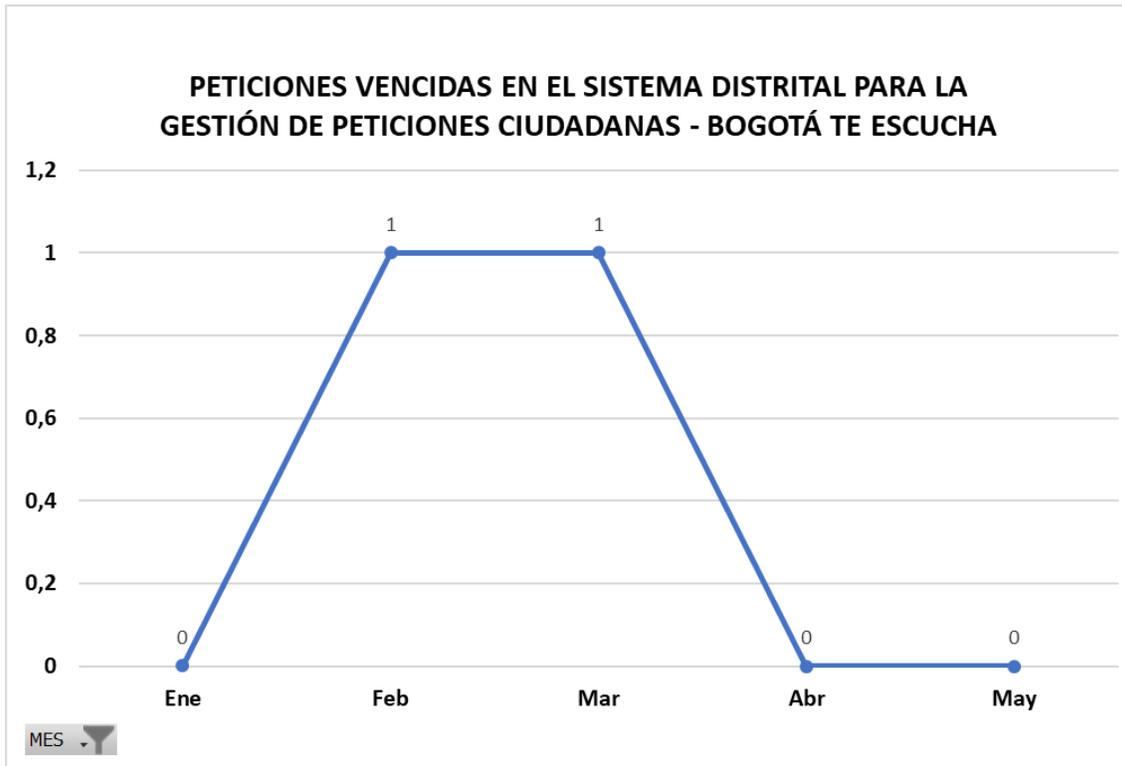
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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

No Peticiones Vencidas	Año Asignación	Días de vencimiento en el Sistema
0	-	-

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 **0** peticiones vencidas.



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

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 presenta **0** peticiones pendientes por cargue del 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 20234000077661 (radicado 1- 2023-15079 del 14 de junio de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), a través del cual nos informan, por una parte, el envío de plan de mejoramiento con las siguientes actividades:

N° Plan de Mejora	Insumo de mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
1	Índice de Calidad a las Respuestas	Correctiva	Mesa de trabajo	Realizar mesa de trabajo con el equipo de Atención a la Ciudadanía, con el fin de retroalimentar la importancia de realizar un adecuado filtro cuando se asignan las peticiones al interior de la Entidad y validar la competencia de otras entidades del Distrito, y realizar el traslado dentro de los términos fijados por el artículo 21 de Ley 1755 a través del Sistema Bogotá te Escucha	1/06/2023	30/07/2023
2	Índice de Calidad a las Respuestas	Correctiva	Mesa de Trabajo	Realizar mesa de trabajo con la Dirección de Calidad de la Secretaría General y los equipos Misionales del Dadep, con el fin de aclarar el Manejo del Sistema Bogotá te Escucha, cuando dentro del escrito de las respuestas ciudadanas, se indique que se remite copia a otras entidades distritales.	1/06/2023	30/07/2023

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente mediante la evaluación mensual a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que el seguimiento es mensual, se reflejará la efectividad de las actividades en el informe de agosto 2023.

Con respecto a la petición No. **1914772023**, una vez informada la aclaración y verificación correspondiente de la Hoja de Ruta de la petición en Bogotá Te Escucha, se concluye que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP realizó traslado por competencia dentro de los términos de ley en el Sistema. Por lo tanto, se procede a realizar el ajuste al porcentaje del Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad pasando del 81% al **85%** en el mes de abril, como se visualiza en la gráfica del punto 1 del presente informe.

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.

Cordialmente,

**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

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: d8ebf92a-4a8f-4967-8fe5-fd620b41be5e

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL