



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

DIANA MARÍA 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

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 JULIO DE 2023

Referenciado: 1-2023-19636

Respetada Doctora:

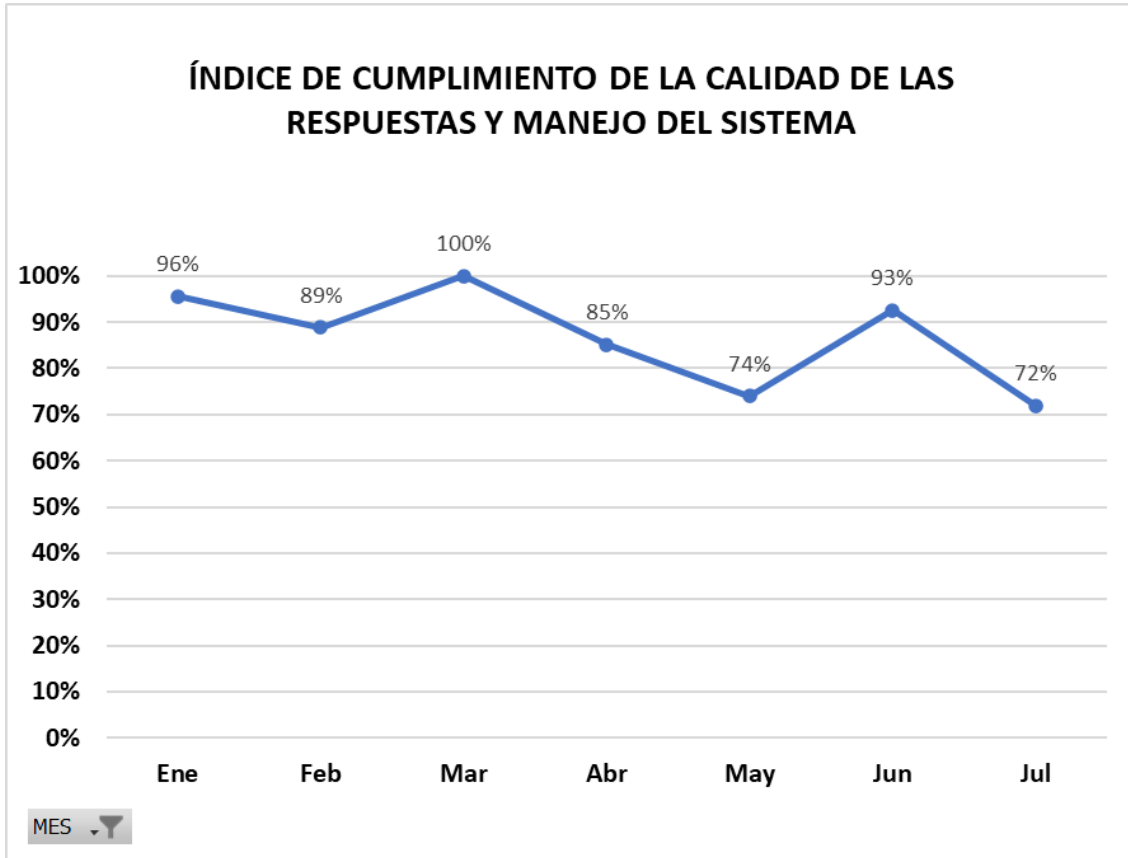
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
25	7 (28%)	72%	87%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
3049862023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2928942023	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						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.
2792642023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	NO	SI	
2821782023							
2899672023							
3044812023							
2910492023	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO						

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

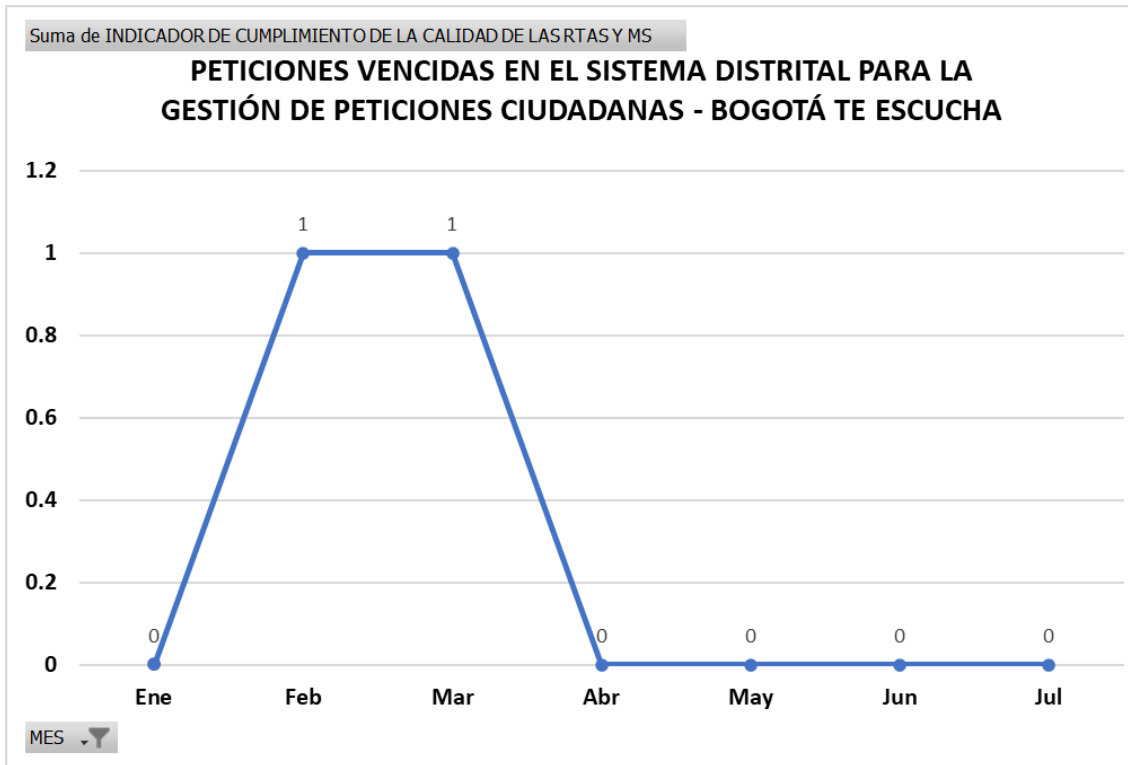
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 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	Observaciones
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 Fecha Inicio: 01/06/2023 Fecha Final: 30/07/2023	Envío de evidencia con radicado 1-2023-19636 de la reunión efectuada el 17/07/2023.
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. Fecha Inicio: 01/06/2023 Fecha Final: 30/07/2023	Cumplimiento de la actividad de acuerdo con los registros de asistencia a reuniones efectuadas en las siguientes fechas: 29/06/2023 04/07/2023 25/07/2023

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de julio de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del 72%. Lo anterior, debido a que los criterios con el mayor incumplimiento son Coherencia y Oportunidad.

De conformidad con lo anterior, respetuosamente solicitamos realizar los ajustes correspondientes frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar y mantener el 100% de calidad en la gestión de las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Finalmente, 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 la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Página número 5 de 6

Documento Electrónico: c65bbc44-98c0-43c5-8d43-2d6c6b069d20

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



Copia: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP - ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ -
dadepbogota@dadep.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: c65bbc44-98c0-43c5-8d43-2d6c6b069d20

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