



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](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 OCTUBRE DE 2023**

**Referenciado:** 1-2023-32150

Respetada Doctora:

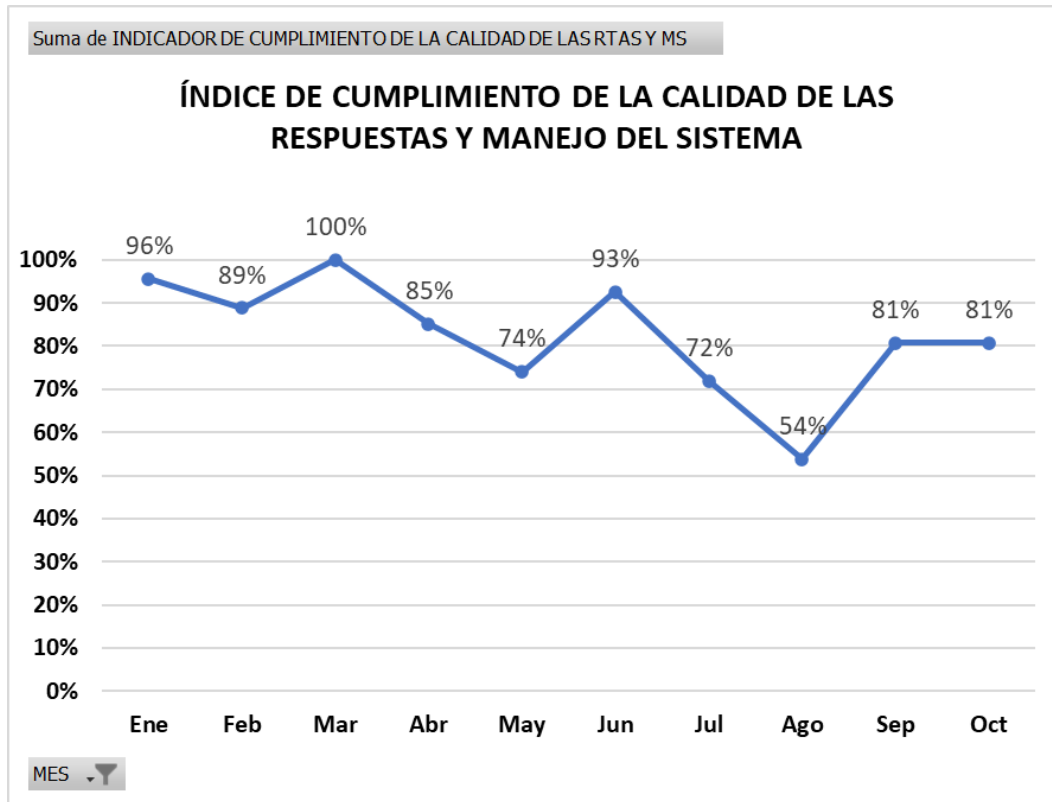
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
26	5 (19%)	81%	82%

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
4090492023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO	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 establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4397882023							
4430982023							
4107262023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si las respuestas contienen anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.
4107412023							

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

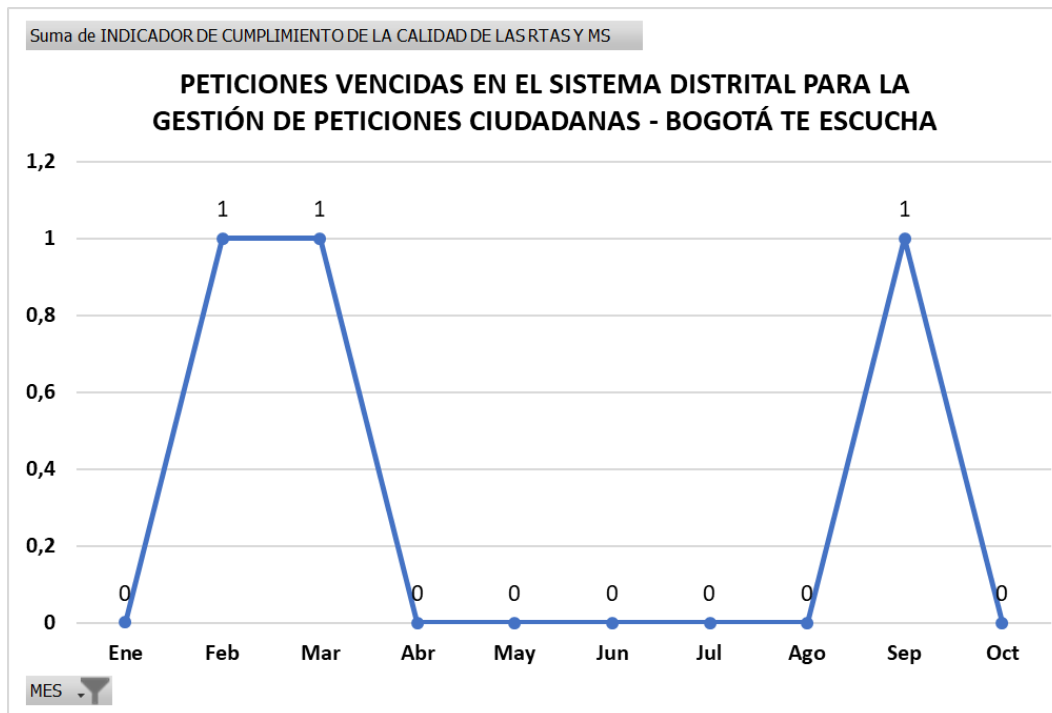
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 20234000171311 (radicado 1-2023-32150 del 16 de noviembre 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), a través del cual nos informan el desarrollo de las siguientes actividades:

N° Plan de Mejora	Actividad	Descripción de las actividades	Observaciones
1	Correo con alerta	Generar al menos una (1) alerta por semana a punto focal, de las peticiones asignadas por Bogotá te Escucha para verificar la competencia de otras entidades y se realicen el traslado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción de la petición.  Fecha Inicio: 07/11/2023 Fecha Final: 30/11/2023	Sujeto a seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
2	Capacitación	Capacitación presencial en el Manejo del Sistema Bogotá te Escucha y el Manual de Gestión de peticiones Ciudadanas, gestionada por la Dirección de Calidad de la Secretaría General y el equipo funcional de Bogotá te Escucha.  Fecha Inicio: 01/10/2023 Fecha Final: 30/10/2023	Envío de evidencia con registro de asistencia con fecha del 10/10/2023, según radicado 1-2023-32150.
3	Mesa de Trabajo	Prueba de operación en tiempo real con funcionarios y/o contratistas de Atención a la Ciudadanía que operan en titularidad y contingencia el Sistema Bogotá te Escucha.  Fecha Inicio: 01/10/2023 Fecha Final: 30/10/2023	Envío de evidencia de registro de asistencia y acta de trabajo con fecha del 15/10/2023, según radicado 1-2023-32150.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 81% de cumplimiento, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, respetuosamente los invitamos a fortalecer las acciones que permita cumplir en un **100%** en el índice de cumplimiento de calidad en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Ahora bien, dentro del proceso de implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de servicio a la Ciudadanía, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos



venido creando una herramienta que permita a todas las entidades distritales, contar con información actualizada de los resultados obtenidos tanto en la evaluación y seguimiento a la gestión y trámite de las peticiones ciudadanas, como a los monitoreos en los diferentes canales de atención (Presencial, virtual y telefónico) dispuestos para los ciudadanos.

En ese sentido, nos complace compartir con todos ustedes el link a través del cual podrían acceder a la herramienta Power BI, la cual será presentada a todos ustedes en la próxima comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

Esperamos que esta herramienta les sirva para tener a mano los resultados de las evaluaciones y mediciones realizadas frente a la prestación del servicio a la ciudadanía, y les permita contar con información necesaria para la toma de decisiones en el marco del mejoramiento continuo que hemos venido trabajando.

A continuación, encontrarán el link de acceso:

[https://app.powerbi.com/view?  
r=eyJrIjoibWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05Njl3LWFIMDMwY2NIZjdjNCIsImMiOiJ9R9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05Njl3LWFIMDMwY2NIZjdjNCIsImMiOiJ9R9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee)

Estaremos en total disposición de resolver todas sus dudas frente a la información y al manejo del Power BI, así como a 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,

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

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

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 64ce3e47-faf1-48ba-9d4b-6dbc40e35b3d

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