



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 DICIEMBRE DE 2023**

Respetada Doctora:

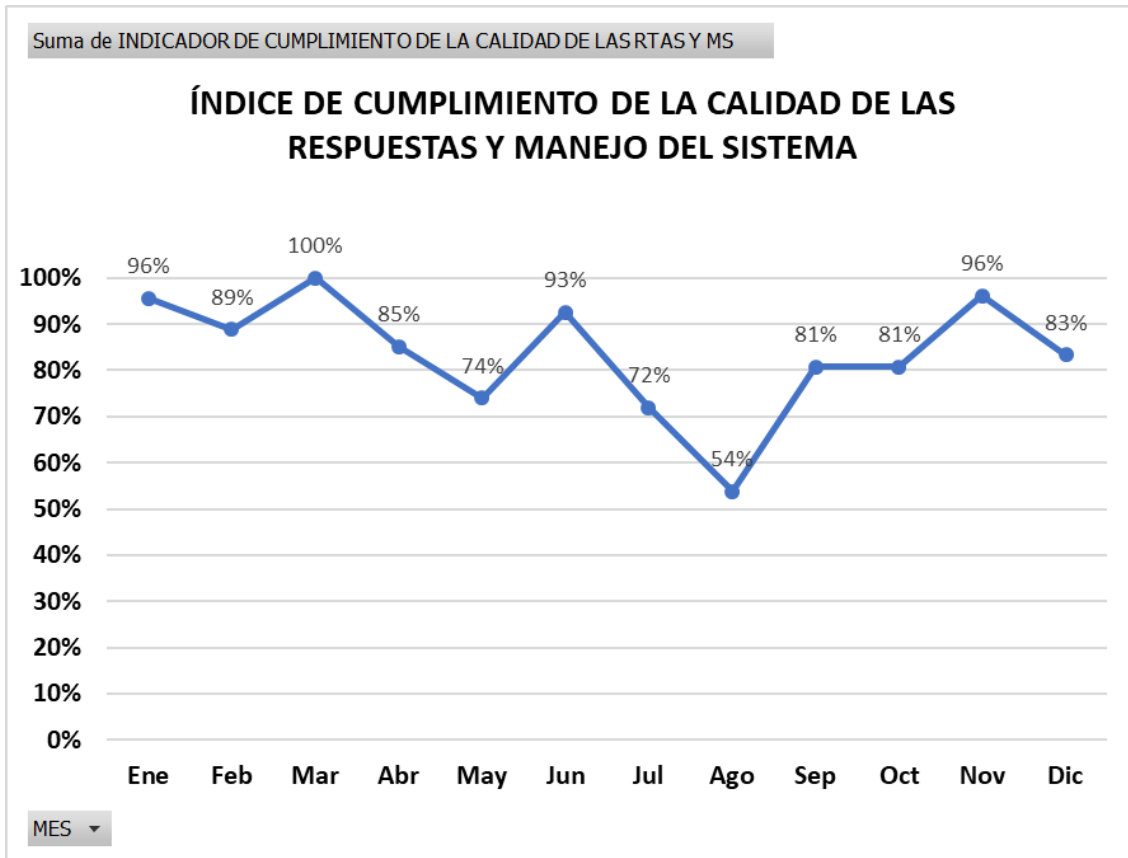
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
24	4 (17%)	83%	84%

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
5585132023	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 establecer cuál es el objeto de la petición a la persona sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Aclaración, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la ciudadana no puede dar alcance a la aclaración solicitada para luego recibir respuesta de fondo a la petición.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4900072023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	NO	SI	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.
5138572023	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
5380702023	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.

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

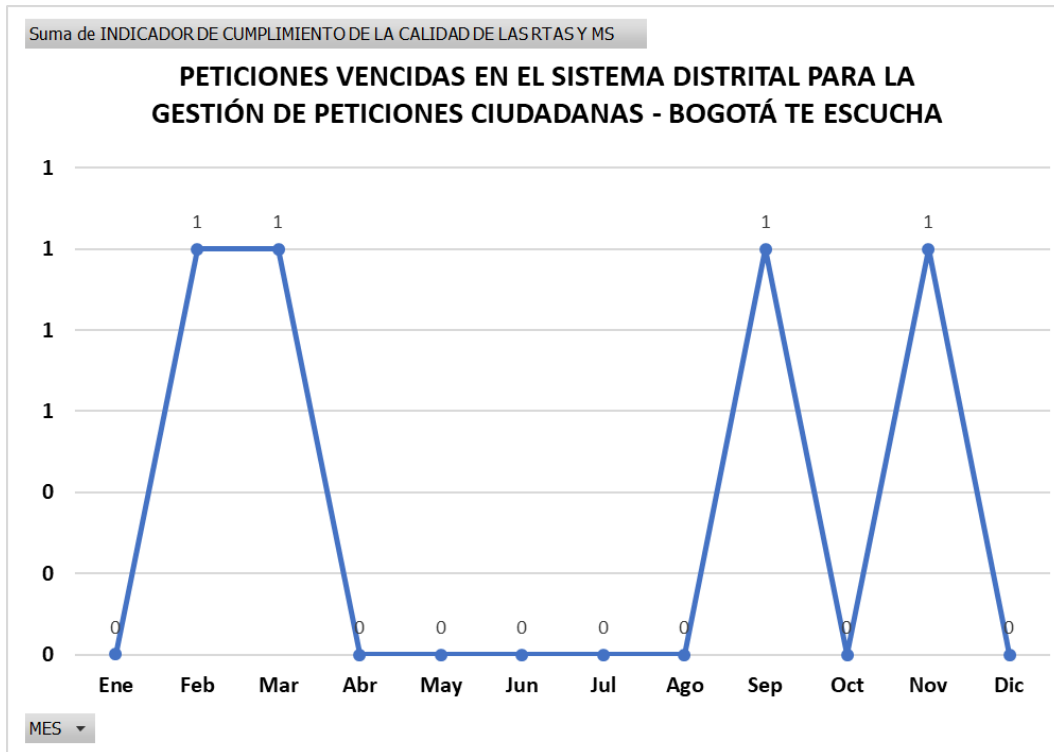
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	Envío de evidencias de acuerdo a correos electrónicos con fechas de: 07/11/2023 09/11/2023 20/11/2023 27/11/2023 30/11/2023 Según radicado 1-2023-34431
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 **83%** de cumplimiento, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, respetuosamente los invitamos a fortalecer las acciones, de acuerdo a las observaciones descritas en el punto 1 del presente informe, que permita cumplir en un **100%** en el índice de cumplimiento de calidad y lograr el cumplimiento oportuno en la gestión de las peticiones dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas. el Sistema - Bogotá Te Escucha.

Cordialmente,

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

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

Anexos Electrónicos: 0

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