



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 ENERO DE 2024

Respetada Doctora:

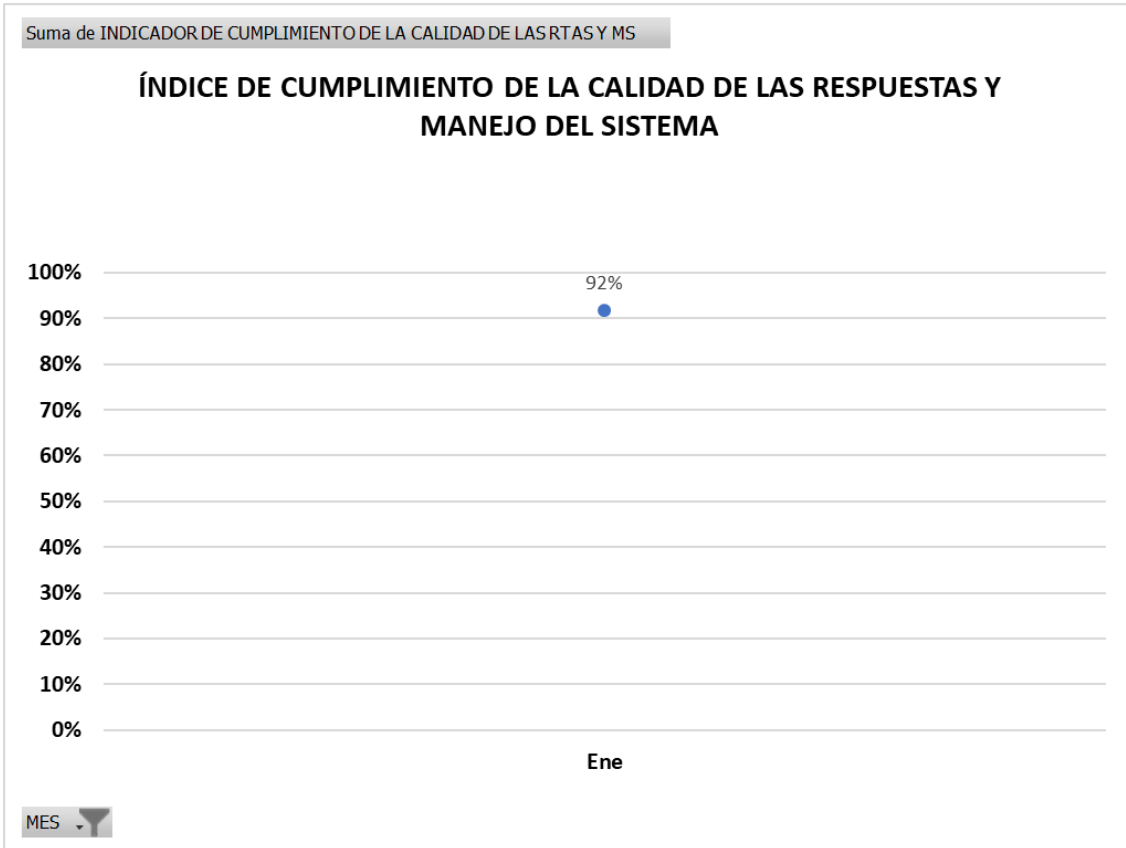
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de enero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 2024
24	2 (8%)	92%	92%

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
250012024	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DEL ESPACIO PÚBLICO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
245182024		SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió utilizar el evento Cierre por No Competencia en el Sistema, 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

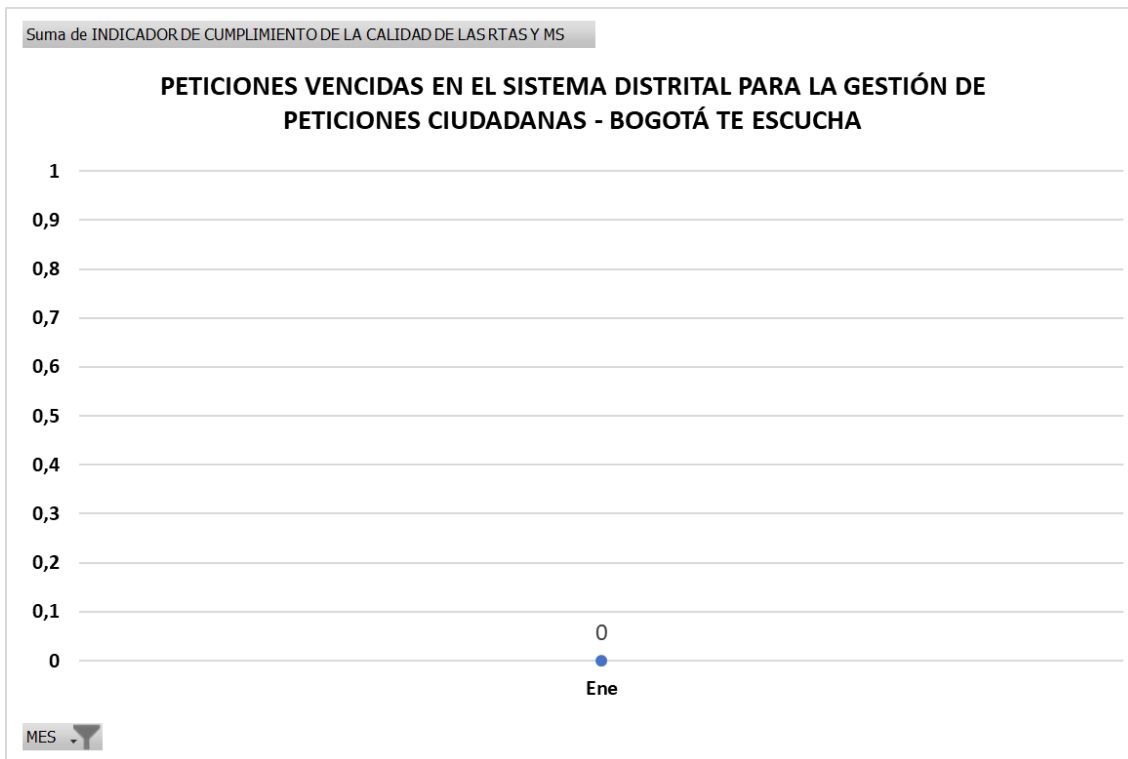
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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 la muestra evaluada durante el mes de enero de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **92%**.

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, respetuosamente



solicitamos que al interior de la entidad fortalecer las acciones, de acuerdo a las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita dar cumplimiento al 100% de todos los criterios de Calidad en el Sistema Bogotá te escucha.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 0

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