



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

HUGO ALBERTO CARRILLO

Subdirector 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**BOGOTÁ, D.C.**

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 2024

Referenciado: N/A

Respetado Doctor:

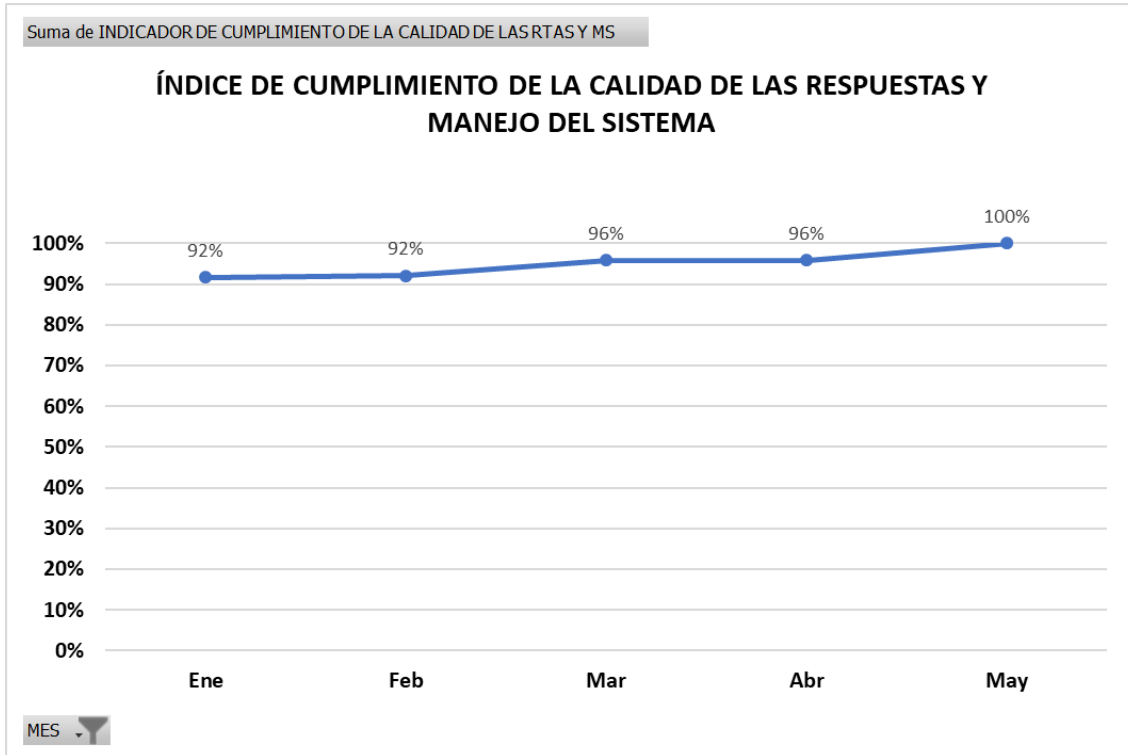
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora, así:

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 | 0 (0%) | 100% | 95% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

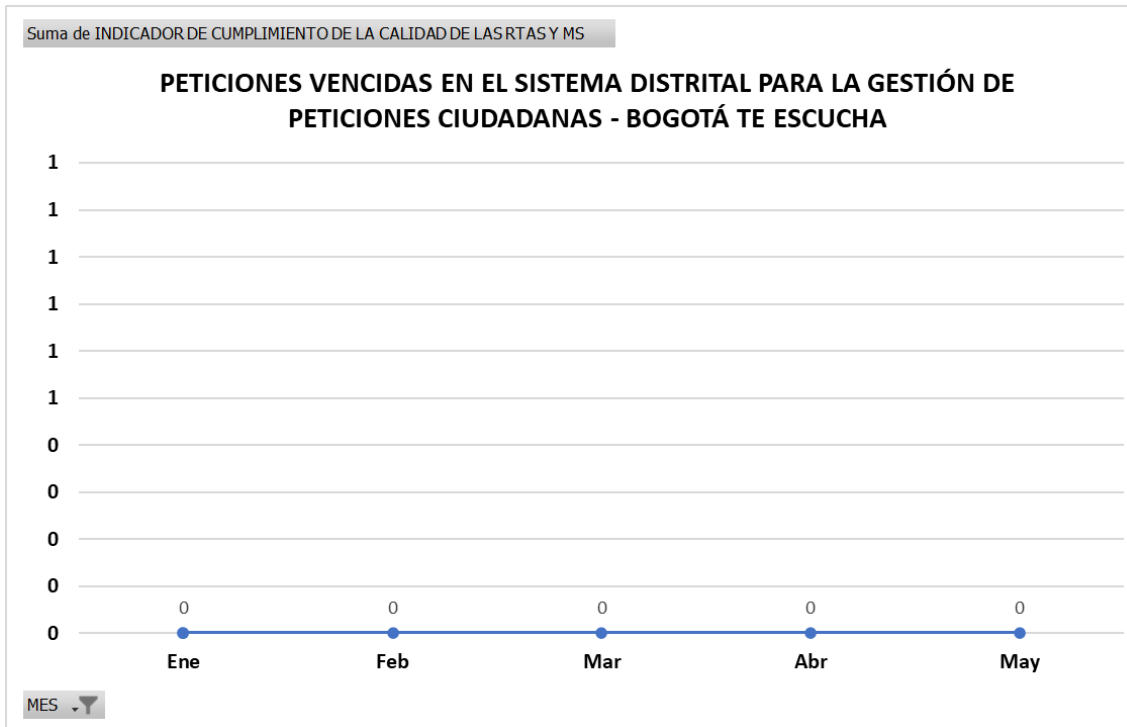
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 presenta **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 de 2022, 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 no presenta 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.

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de mayo, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del 100%, así mismo no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los(as) colaboradores(as) de la entidad en la obtención de este resultado, razón por la cual los(as) invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2024.

Por otra parte, en atención al correo electrónico del 31 de mayo 2024, en respuesta a las observaciones del Informe Consolidado de Calidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha correspondiente al mes de abril de 2024, de manera atenta informamos lo siguiente:

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|----------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 2243272024 | ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que al no ser solicitud de origen ciudadana no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según lo establecido en el artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018. Por tanto, tenían que utilizar el evento Cancelar por No Petición y no el evento Respuesta Definitiva. |

Una vez realizada la verificación de la petición y conocido los argumentos presentados por la Entidad, conforme a los lineamientos de la Directiva Conjunta No. 5 del 28 de diciembre de 2023, se procede a realizar el ajuste al porcentaje del Índice Mensual de Cumplimiento de Calidad, como se relaciona en la siguiente tabla:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % Índice de cumplimiento abril | % Índice de cumplimiento acumulado 2024 |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|---|
| 24 | 1 (4%) | 96% | 94% |

Finalmente, 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 la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
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: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR