



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

Dirección Electrónica: dadepbogota@dadep.gov.co

BOGOTÁ, D.C.

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -
BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2024.**

Referenciado:

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 noviembre del 2024:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a

mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

En relación con el oficio 20244080172241 del 29 de noviembre de 2024 (radicado 1-2024-47723 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 2 de diciembre de 2024), informamos que recibimos el comunicado, sobre el particular se hacen las siguientes precisiones con respecto a las peticiones mencionadas:

- **4563912024, 4585662024 y 4630722024:** Con respecto a los requerimiento y teniendo en cuenta que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, no permite el cierre por no petición, se realiza el respectivo ajuste y actualización del índice de calidad de calidad de las respuestas correspondiente al mes de octubre de 2024, quedando este en un cumplimiento de 84%.
- **4666082024:** Sobre la petición en mención y según lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá, la trazabilidad completa de la gestión realizada para los requerimientos de origen ciudadano, debe reposar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, así las cosas y una vez realizada la evaluación de los datos que reposan en el sistema, no se observa evidencia de publicación de la respuesta en la cartelera virtual de la entidad, con el fin de evitar la materialización de este incumplimiento, se solicita que la evidencia (pantallazo, imagen, etc.) de la publicación en cartelera sea cargada junto con la respuesta en Bogotá te escucha, es importante resaltar que el link referenciado en el oficio en mención tampoco es socializado en la carta de respuesta al peticionario, dificultando así la consulta de la solución por este. Por los motivos anteriormente mencionados, se mantiene la observación *“Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera”*.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
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: 1

Página número 2 de 3

Documento Electrónico: c859b68d-251c-47c0-b2d2-44118a08f176

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



Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS