



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Informe Gestión de

PETICIONES CIUDADANAS

SEPTIEMBRE - DICIEMBRE

2020



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Tabla de Contenido

Tipos de petición	3
1. Introducción	4
2. Resumen de las peticiones ciudadanas por tipología de septiembre a diciembre 2020.	5
3. Resumen de las peticiones ciudadanas por subtemas de septiembre a diciembre 2020.	5
4. Canales de interacción de septiembre a diciembre 2020.	6
4.1 Canales de interacción con la Subdirección de Registro Inmobiliario.	7
4.2 Canales de interacción con la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público. .	7
4.3 Canales de interacción con la Subdirección Administrativa, Financiera y Control Disciplinario. .	8
5. Registro de peticiones por dependencias del DADEP de septiembre a diciembre 2020.	8
6. Análisis de peticiones por tipología de registro recibidas por dependencia.	9
6.1 Peticiones recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario.	9
6.2 Peticiones recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.	9
6.3 Peticiones recibidas por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.	10
7. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010	11
8. Calidad y Calidez (C&C) de las respuestas	12
8.1 Para el mes de septiembre 2020	13
8.2 Para el mes de octubre 2020	15
8.3 Para el mes de noviembre 2020	16
8.3 Para el mes de diciembre 2020	17
9. Recomendaciones	18

Tipos de petición

1

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL

Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.

2

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a un ciudadano.

3

QUEJA

Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

4

RECLAMO

Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación del servicio.

5

SUGERENCIA

Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.

6

DENUNCIA POSIBLE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Es la puesta en conocimiento de una presunta conducta irregular por parte de un servidor público.

7

FELICITACIÓN

Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.

8

SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN

Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.

9

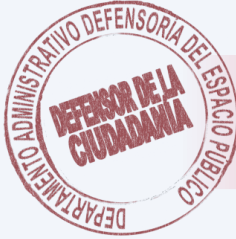
SOLICITUD DE COPIAS

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.

10

CONSULTA

Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

1. Introducción

El presente informe parte del principio que en el Distrito Capital se cuenta con un instrumento tecnológico gerencial llamado **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, el cual es utilizado por todas las entidades que conforman la Administración Distrital para registrar en él las peticiones de origen ciudadano y que deben ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015¹.

En ese sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emita respuesta oportuna o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones fue desarrollado por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., para fijar los lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital de conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015.

Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 3 del Decreto 371/2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, y los Acuerdos Distritales 630 de 2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones - **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, la totalidad de las peticiones que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP durante los meses comprendidos entre septiembre y diciembre del año 2020, a través de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, mostrando la cifra consolidada de peticiones, la variación en el registro de peticiones, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción y cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

¹ Acuerdo 731 de 2018





Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

2. Resumen de las peticiones ciudadanas por tipología de septiembre a diciembre 2020.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones por tipología registradas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, entre los meses de septiembre y diciembre de 2020, las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en cada uno de los meses que integran el presente informe:

Requerimientos por tipologías en el DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	165	221	442	283	1.111
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	213	163	194	154	724
RECLAMO	11	5	10	6	32
QUEJA	41	46	39	37	163
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	3	6	1	13
CONSULTA	25	21	18	12	76
FELICITACIÓN	0	0	1	0	1
SOLICITUD DE COPIA	3	1	1	1	6
SUGERENCIA	3	0	6	3	12
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	12	6	0	3	21
	476	466	717	500	2.159

En el cuadro anterior se deja ver que más del 84,0% de las peticiones ciudadanas recibidas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** en la entidad durante los meses de septiembre y diciembre del año 2020, corresponden a la tipología de derechos de petición. La segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue la de queja con un 7,6% del total registrado.

3. Resumen de las peticiones ciudadanas por subtemas de septiembre a diciembre 2020.

En la siguiente Tabla se muestra el número de peticiones registradas² en el cuatrimestre en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**; donde se observa que en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público el 27,23% de las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad, esto es 588 de las 2.159, fueron trasladadas a otras entidades distritales o nacionales en razón a su competencia frente al asunto de la petición.

² Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a otras entidades distritales, por competencia, gestión que es adelantada por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

De acuerdo con la Tabla, el subtema más recurrente es el titulado “VACÍAS” con un total de 1.448 peticiones ciudadana que representan un 67,07% del total de peticiones registradas en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha**. Esta situación se origina debido a que cuando se ingresa la petición ciudadana al sistema se omite diligenciar la casilla correspondiente al subtema.

Principales subtemas registrados en el DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ADMINISTRACION DE PERSONAL	0	3	1	1	5
ADMINISTRACION DEL ESPACIO PUBLICO	0	0	0	0	0
ATENCION A LA CIUDADANIA	1	0	0	1	2
CERTIFICACION O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL	3	1	1	5	10
CONTRATACION	2	4	0	6	12
RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO	2	20	0	3	25
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	179	140	143	125	587
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	0	0	1	0	1
VACIAS	282	274	556	336	1.448
ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO	1	13	3	9	26
PROCESOS JUDICIALES	0	0	0	1	1
RADICACION DE CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	0
ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINISTRACION DE BIENES PUBLICOS	0	0	0	0	0
RECEPCION INCORPORACION Y TITULACION DE ZONAS DE CESION AL DISTRITO CAPITAL	3	9	11	13	36
RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0
CAMBIO DE USO DE LAS ZONAS O BIENES DE USO PUBLICO DEL DISTRITO CAPITAL	1	1	0	0	2
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	0	0	0	1
OBSERVATORIO DEL ESPACIO PUBLICO	1	0	0	0	1
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	1	0	0	1
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	0	0	1	0	1
	476	466	717	500	2.159

4. Canales de interacción de septiembre a diciembre 2020.

En el siguiente cuadro se muestra que en el tercer cuatrimestre del año 2020 el canal más utilizado por la ciudadanía en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** para interponer peticiones fue el canal “WEB” con 1.105 peticiones, que representan el 51,18% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 904 peticiones (41,87% del total registrado).

Canales del DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ESCRITO	102	145	406	251	904
WEB	331	286	265	223	1.105
E-MAIL	31	12	21	10	74
PRESENCIAL	0	5	11	1	17
TELÉFONO	7	12	12	8	39
REDES SOCIALES	5	6	2	7	20
	476	466	717	500	2.159



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

A continuación, se presentan los registros de **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** por canales de interacción con cada una de las tres (3) subdirecciones de la entidad.

4.1 Canales de interacción con la Subdirección de Registro Inmobiliario.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección de Registro Inmobiliario fue el canal “Escrito” con 166 peticiones, que representan el 55,15% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 125 peticiones (41,53% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ESCRITO	32	48	30	56	166
WEB	45	16	37	27	125
E-MAIL	3	0	6	0	9
PRESENCIAL	0	0	1	0	1
TELÉFONO	0	0	0	0	0
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0
	80	64	74	83	301

4.2 Canales de interacción con la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público fue el canal “Escrito” con 697 peticiones, que representan el 60,71% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 393 peticiones (41,53% del total registrado) y, en tercer lugar, se encuentra el canal “E-MAIL” con 24 peticiones (2,09% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ESCRITO	64	86	367	180	697
WEB	108	126	88	71	393
E-MAIL	11	4	4	5	24
PRESENCIAL	0	2	4	0	6
TELÉFONO	3	5	5	0	13
REDES SOCIALES	3	4	2	6	15
	189	227	470	262	1.148



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

4.3 Canales de interacción con la Subdirección Administrativa, Financiera y Control Disciplinario.

La siguiente tabla se muestra que en el periodo en estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones ante la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario fue el canal “WEB” con 583 peticiones, que representan el 84,86% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-MAIL” con 40 peticiones (5,82% del total registrado) y, en tercer lugar, se encuentra el canal “Teléfono” con 26 peticiones (3,78% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ESCRITO	4	7	6	6	23
WEB	177	144	139	123	583
E-MAIL	17	7	11	5	40
PRESENCIAL	0	3	6	1	10
TELÉFONO	4	7	7	8	26
REDES SOCIALES	2	2	0	1	5
	204	170	169	144	687

5. Registro de peticiones por dependencias del DADEP de septiembre a diciembre 2020.

En la siguiente tabla se presenta el número de peticiones registradas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** para cada una de las dependencias de la entidad entre los meses de septiembre a diciembre de 2020.

Análisis de las peticiones ciudadanas distritales por dependencias del DADEP	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
DIRECCIÓN	0	0	0	4	4
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	80	64	74	83	301
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA	189	227	470	262	1.148
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA	204	170	169	144	687
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
OFICINA DE SISTEMAS	1	0	1	0	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	5	3	7	17
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	0	0	0	0	0
	476	466	717	500	2.159

La tabla anterior muestra que, en los meses de septiembre y diciembre del año 2020, la dependencia del DADEP con mayor registro de peticiones en la entidad en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** fue la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público con 1.148 peticiones que representa el 53,17% del total de peticiones registradas en la entidad.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

6. Análisis de peticiones por tipología de registro recibidas por dependencia.

Dado que según los registros de *Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones* las tres (3) subdirecciones recogen el 98,9% del total de las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad a continuación, se presentan las peticiones ciudadanas clasificadas por tipología de registro recibidas en cada una de las subdirecciones durante el tercer cuatrimestre del año 2020.

6.1 Peticiones recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario.

Esta dependencia misional del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 301 peticiones ciudadanas en *Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*, donde la tipología de registro más relevante fue el derecho de petición de interés particular que representa el 70,43% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés general representan el 16,61% del total de peticiones recibidas en el área.

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en *Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Registro Inmobiliario.

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	42	51	50	69	212
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	18	8	14	10	50
RECLAMO	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	0	3	0	5
CONSULTA	17	5	5	4	31
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	1	0	1	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0
	80	64	74	83	301

6.2 Peticiones recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.

Esta dependencia misional del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 1.148 peticiones ciudadanas en *Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*, donde la tipología de registro más relevante fue el derecho de petición de interés general que representa el 64,29% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés particular representan el 32,75% del total de peticiones recibidas en el área.



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	88	128	350	172	738
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	94	87	110	85	376
RECLAMO	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	1	0	0	1
CONSULTA	4	10	6	4	24
FELICITACIÓN	0	0	1	0	1
SOLICITUD DE COPIA	2	1	1	1	5
SUGERENCIA	0	0	2	0	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0
	189	227	470	262	1.148

6.3 Peticiones recibidas por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

Esta dependencia de apoyo del DADEP recibió durante el periodo en estudio un total de 687 peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, donde la tipología de registro más relevante fue el derecho de petición de interés general que representa el 43,09% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés particular representan el 20,52% del total de peticiones recibidas en el área.

En la siguiente tabla se discrimina por tipología de registro las peticiones ciudadanas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, asignadas en el periodo en estudio a la Subdirección de Administración Inmobiliario y Espacio Público.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	32	38	39	32	141
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	101	67	70	58	296
RECLAMO	10	5	9	6	30
QUEJA	41	46	39	37	163
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	2	2	1	6
CONSULTA	4	6	6	4	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	3	0	4	3	10
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	12	6	0	3	21
	204	170	169	144	687

7. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010

El Decreto 371 de 2010 - Art. 3, Núm. 3, establece que:

Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

(...)

3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

Es importante señalar que lo anterior está en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 y el Art. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Ahora, atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 a continuación se enseña un consolidado de la oportunidad con la cual la entidad presentó los reportes correspondientes al informe mensual de PQR tomando para ello lo registrado en *Bogotá Te Escucha Sistema - Distrital de Quejas y Soluciones*, todo lo anterior dentro del periodo en estudio:



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Calidad y Oportunidad del informe mensual de PQRS que presenta el DADEP

Cumplimiento por parte del DADEP de lo determinado por el Decreto Distrital 371 de 2010 y de la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General,	MESES DEL AÑO 2020			
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
A tiempo , cuando se realiza el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante los 15 primeros días hábiles de cada mes,	SI	SI	SI	SI
Extemporáneo , cuando el cargue del informe en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se realiza fuera del plazo establecido.	NO	NO	NO	NO
No entregó , cuando no se realiza la publicación del informe en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	NO	NO	NO	NO

8. Calidad y Calidez (C&C) de las respuestas

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a través de **Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, realiza un protocolo a través del cual es posible disponer en la entidad de un análisis sobre la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las peticiones respondidas por la Defensoría del Espacio Público en el mes inmediatamente anterior.

Es importante tener presente que la citada evaluación bajo criterios definidos por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá y realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se adelanta con base en un muestreo aleatoria estratificado de las peticiones presentadas a la entidad por la ciudadanía.

A los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad le es adicionado un análisis del manejo del Sistema Distrital **Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**; integrándose de esta manera el total de los atributos que son tenidos en cuenta para el estudio mencionado y que son definidos de la siguiente manera:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la Defensoría del Espacio Público y el requerimiento de la ciudadanía.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Defensoría del Espacio Público se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.



Informe Gestión de PETICIONES CIUDADANAS DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la Defensoría del Espacio Público, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA (MS): Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma

A continuación, se presenta un resumen de los resultados de la evaluación a las peticiones atendidas por la Defensoría del Espacio Público durante el periodo en estudio.

8.1 Para el mes de septiembre 2020

En este periodo la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 1.994 requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.

Para este mes la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó el análisis de 29 respuestas emitidas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.

Del total de requerimientos analizados la Dirección Distrital de Calidad del Servicio concluye que, 10 es decir 34% no cumple con los criterios de oportunidad y 3 (10%) fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de coherencia, calidad, calidez y oportunidad.

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
260	29	29	29	0	29	0	29	0	19	10
			100%	0%	100%	0%	100%	0%	66%	34%

En la siguiente tabla se resume el resultado del análisis adelantado por la Secretaría General de la Alcaldía Bogotá:

REQUERIMIENTOS QUE PRESENTA OBSERVACIONES DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1697262020	Subdirección de Administración	SI	SI	SI		SI
1438902020						



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1489802020	Inmobiliaria y Espacio Público				Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales.	
1617262020						
1750762020						
1796312020					Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales.	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente.
1818112020						
1846182020						
1682822020		SI	SI	SI		
1911282020						
1872962020		SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente.

Coherencia, claridad y calidez

Teniendo como base el total de peticiones analizadas (29), el 100% sí cumplían con el criterio de coherencia, claridad y calidez.

Oportunidad

Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el 34% de los requerimientos evaluados, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

Manejo del sistema

Del total de requerimientos analizados (29), según la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía la Defensoría del Espacio público en 3 requerimientos (10%) se está fallando en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

En los requerimientos números 1682822020, 1911282020 y 1872962020, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que la recibe, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, identificando cual es la



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

8.2 Para el mes de octubre 2020

En este periodo la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 1.423 requerimientos cerrados en el mes de octubre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.

Para este mes la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó el análisis de 20 respuestas emitidas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.

Del total de requerimientos analizados la Dirección Distrital de Calidad del Servicio concluye que, 5 es decir 25% no cumple con los criterios de calidad y calidez; 10 es decir el 50% de la muestra, no cumplen con el criterio de oportunidad y 14 (70%) fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
501	20	20	20	0	16	4	19	1	10	10
			100%	0%	80%	20%	95%	5%	50%	50%

Coherencia, claridad y calidez

Teniendo como base el total de peticiones analizadas (20), el 100% sí cumplían con el criterio de coherencia, el 80% (16) si cumplían con el criterio de claridad y el 95% (19) sí cumplían con el criterio de calidez.

Oportunidad

Al realizar la evaluación del mes de octubre 2020, se evidenció que el 70% (14) de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad.

Dentro de este grupo existían 7 requerimientos frente a los cuales no se cumplió con lo determinado para estos casos, toda vez que, al no ser de competencia de la Defensoría del Espacio Público, estas peticiones



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

debían ser trasladadas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

Adicional a lo anterior, se evidenció que en cuatro (4) de los requerimientos evaluados, no se cumplió 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, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remitisorio al peticionario.

Manejo del sistema

Del total de requerimientos analizados (20), según la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía la Defensoría del Espacio público en 14 requerimientos (70%) se está fallando en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

8.3 Para el mes de noviembre 2020

En este periodo la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 1.465 requerimientos cerrados en el mes de noviembre de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.

Para este mes de noviembre la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó el análisis de 18 respuestas emitidas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.

Del total de requerimientos analizados la Dirección Distrital de Calidad del Servicio concluye que, 2 es decir 11% de la muestra, no cumple con el criterio de oportunidad.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez

POBLACIÓN	MUESTRA	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
215	18	18	18	0	18	0	18	0	16	2
			100%	0%	100%	0%	100%	0%	89%	11%



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

Coherencia, claridad y calidez

Teniendo como base el total de peticiones analizadas (18), el 100% sí cumplen con los criterios de coherencia, claridad y calidez.

Oportunidad

Según la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y de acuerdo con la muestra aleatoria seleccionada, 2 respuestas dadas por la Defensoría del Espacio Público, eso es 11%; no cumplen 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, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remisivo al peticionario.

En la siguiente tabla se resume el resultado del análisis adelantado por la Secretaría General de la Alcaldía Bogotá:

REQUERIMIENTOS QUE PRESENTA OBSERVACIONES DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
2590302020 2884252020	Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI

Frente a este tema, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en su informe recuerda que cuando la petición no es competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

8.3 Para el mes de diciembre 2020

Al momento de elaborar el presente documento no se disponía en la entidad del reporte elaborado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a través del cual se realiza la evaluación de los requerimientos cerrados por la Defensoría del Espacio Público en el mes de diciembre de 2020, razón por la cual no se incluye ningún análisis de **coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema** en el presente informe.



Informe Gestión de **PETICIONES CIUDADANAS** DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO

9. Recomendaciones

- Hacer un llamado a las dependencias que en el cuatrimestre presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- Hacer un llamado a la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público dependencia que presenta en el sistema **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías. Lo anterior, con el fin de elaborar estrategias, tal que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentre dentro de los definidos por ley.
- Hacer un llamado a todas las dependencias de la entidad para que utilicen en debida forma a **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, a fin de mejorar el registro, clasificación y análisis de las peticiones ciudadanas presentadas ante el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- Hacer un llamado a todas las dependencias de la entidad para que registren en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, la totalidad de peticiones recibidas con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

ISAIAS SANCHEZ RIVERA
Defensor de la Ciudadanía

Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020,