



# BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

Informe Gestión de

# PETICIONES CIUDADANAS

MAYO - AGOSTO

# 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 mayo a agosto 2020.....	4
3. Resumen de las peticiones ciudadanas por subtemas de mayo a agosto 2020. ....	5
4. Canales de interacción de mayo a agosto 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 mayo a agosto 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. ....	10
6.3 Peticiones recibidas por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario. 11	
7. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010 .....	12
8. Calidad y Calidez (C&C) de las respuestas.....	12
8.1 Para el mes de mayo 2020 .....	13
8.2 Para el mes de junio 2020 .....	15
8.3 Para el mes de Julio 2020 .....	16
8.3 Para el mes de Agosto 2020 .....	18
9. Recomendaciones .....	19

## 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

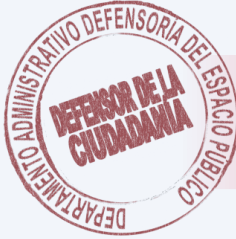
### SOLICITUD DE COPIAS

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.



## 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 2015<sup>1</sup>.

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 mayo y agosto 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.

## 2. Resumen de las peticiones ciudadanas por tipología de mayo a agosto 2020.

---

<sup>1</sup> Acuerdo 731 de 2018



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

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 mayo y agosto 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
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	110	108	129	123	470
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	202	226	178	171	777
RECLAMO	8	12	13	11	44
QUEJA	32	56	54	49	191
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	3	12	7	24
CONSULTA	10	4	19	13	46
FELICITACIÓN	0	0	2	0	2
SOLICITUD DE COPIA	2	2	2	3	9
SUGERENCIA	1	6	6	0	13
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	13	1	24	5	43
	380	418	439	382	1.619

En el cuadro anterior se deja ver que más del 77,0% de las peticiones ciudadanas recibidas en **Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** en la entidad durante los meses de mayo y agosto 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 11,8% del total registrado.

### 3. Resumen de las peticiones ciudadanas por subtemas de mayo a agosto 2020.

En la siguiente Tabla se muestra el número de peticiones registradas<sup>2</sup> 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 43,24% de las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad, esto es 700 de las 1.619, fueron trasladadas a otras entidades distritales en razón a su competencia frente al asunto de la petición.

De acuerdo con la Tabla, el subtema más recurrente es el titulado “VACÍAS” con un total de 844 peticiones ciudadana que representan un 52,13% 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.

<sup>2</sup> 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

Principales subtemas registrados en el DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
ADMINISTRACION DE PERSONAL	0	0	0	1	1
ADMINISTRACION DEL ESPACIO PUBLICO	0	0	0	0	0
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	1	1	0	6
CERTIFICACION O CONCEPTO DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA DISTRITAL	2	2	1	2	7
CONTRATACION	2	0	1	2	5
RECUPERACION DEL ESPACIO PUBLICO	3	0	0	2	5
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	156	189	213	142	700
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	0	0	0	2	2
VACIAS	207	214	203	220	844
ASESORIA EN LA ADMINISTRACION Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PUBLICO	2	8	1	2	13
PROCESOS JUDICIALES	0	0	0	0	0
RADICACION DE CORRESPONDENCIA	1	0	0	0	1
ESTUDIO DE LA VIABILIDAD DE LAS SOLICITUDES DE ADMINISTRACION DE BIENES PUBLICOS	1	0	1	0	2
CAMBIO DE USO DE LAS ZONAS O BIENES DE USO PUBLICO DEL DISTRITO CAPITAL	0	1	0	0	1
RECEPCION INCORPORACION Y TITULACION DE ZONAS DE CESION AL DISTRITO CAPITAL	1	2	18	9	30
RECURSOS FISICOS	1	1	0	0	2
	<b>380</b>	<b>418</b>	<b>439</b>	<b>382</b>	<b>1.619</b>

#### 4. Canales de interacción de mayo a agosto 2020.

En el siguiente cuadro se muestra que en el segundo 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 1.159 peticiones, que representan el 71,59% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 206 peticiones (12,72% del total registrado).

Canales del DADEP (TOTAL)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
ESCRITO	34	45	57	70	206
WEB	267	310	337	245	1.159
E-MAIL	60	39	25	41	165
PRESENCIAL	0	0	0	0	0
TELÉFONO	15	21	16	18	70
REDES SOCIALES	4	2	4	7	17
BUZON	0	1	0	0	1
APP-APLICACION MOVIL	0	0	0	1	1
	<b>380</b>	<b>418</b>	<b>439</b>	<b>382</b>	<b>1.619</b>

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.



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

### 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 83 peticiones, que representan el 48,26% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “WEB” con 82 peticiones (47,67% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
ESCRITO	14	20	21	28	83
WEB	16	23	25	18	82
E-MAIL	4	1	1	0	6
PRESENCIAL	0	0	0	0	0
TELÉFONO	0	0	0	1	1
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0
	34	44	47	47	172

### 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 “WEB” con 391 peticiones, que representan el 66,72% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 109 peticiones (18,60% del total registrado) y, en tercer lugar, se encuentra el canal “E-MAIL” con 58 peticiones (9,90% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
ESCRITO	16	24	34	35	109
WEB	81	100	109	101	391
E-MAIL	28	11	5	14	58
PRESENCIAL	0	0	0	0	0
TELÉFONO	6	8	7	3	24
REDES SOCIALES	0	0	0	3	3
APP-APLICACION MOVIL	0	0	0	1	1
	131	143	155	157	586



## 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 682 peticiones, que representan el 79,95% del total de peticiones registradas; en segundo lugar, se encuentra el canal “E-MAIL” con 101 peticiones (11,84% del total registrado) y, en tercer lugar, se encuentra el canal “Escrito” con 10 peticiones (1,17% del total registrado).

Canales del DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
ESCRITO	3	0	1	6	10
WEB	167	187	202	126	682
E-MAIL	28	27	19	27	101
PRESENCIAL	0	0	0	0	0
TELÉFONO	9	13	9	14	45
REDES SOCIALES	4	2	4	4	14
BUZON	0	1	0	0	1
	211	230	235	177	853

### 5. Registro de peticiones por dependencias del DADEP de mayo a agosto 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 mayo a agosto de 2020.

Análisis de las peticiones ciudadanas distritales por dependencias del DADEP	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
DIRECCIÓN	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO	34	44	47	47	172
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA	131	143	155	157	586
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA	211	230	235	177	853
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
OFICINA DE SISTEMAS	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	1	2	1	7
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1	0	0	0	1
	380	418	439	382	1.619

La tabla anterior muestra que, en los meses de mayo y agosto 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 Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario con 853 peticiones que representa el 52,69% del total de peticiones registradas en la entidad.





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

Al comparar la cantidad de peticiones recibidas en el cuatrimestre por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, con el resultado de sumar las recibidas por la Subdirección de Registro Inmobiliario que representa el 10,62% del total de peticiones y las recibidas por la Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público que representa el 36,20% del total de peticiones, se concluye que las dos dependencias misionales recibieron en el periodo en estudio un total de 95 peticiones menos que la Subdirección de apoyo.



### 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 99,5% 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 segundo 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 172 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 69,77% del total de



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

peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés general representan el 18,02% 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
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	22	28	32	38	120
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	15	4	4	31
RECLAMO	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	1	3	1	6
CONSULTA	2	0	7	3	12
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	1	0	1	1	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0
	34	44	47	47	172

### 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 586 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 56,83% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés particular representan el 34,47% 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 ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	43	43	62	54	202
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	83	92	74	84	333
RECLAMO	1	2	1	7	11
QUEJA	0	1	0	1	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	1	8	2	12
CONSULTA	2	2	5	7	16
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE COPIA	0	1	1	2	4
SUGERENCIA	1	1	2	0	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	2	0	2
	131	143	155	157	586

### 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 853 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 48,18% del total de peticiones recibidas en el área. Los derechos de petición de interés particular representan el 17,47% 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.

Requerimientos por tipologías en el DADEP (SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA)	MESES DEL AÑO 2020				TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	49	36	34	30	149
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	109	119	100	83	411
RECLAMO	7	10	12	4	33
QUEJA	32	55	54	48	189
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	1	1	4	7
CONSULTA	0	2	6	3	11
FELICITACIÓN	0	0	2	0	2
SOLICITUD DE COPIA	1	1	0	0	2
SUGERENCIA	0	5	4	0	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	12	1	22	5	40
	211	230	235	177	853



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

### 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:

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			
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
<b>A tiempo</b> , 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
<b>Extemporáneo</b> , 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
<b>No entregó</b> , 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



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

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.

**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 mayo 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 1.811 requerimientos cerrados en el mes de mayo 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.



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

Del total de requerimientos analizados la Dirección Distrital de Calidad del Servicio concluye que, 1 es decir 3% no cumple con los criterios de coherencia, calidad y calidez; 4 es decir el 14% de la muestra, no cumplen con el criterio de oportunidad y 6 (21%) 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
103	29	29	28	1	28	1	28	1	25	4
			97%	3%	97%	3%	97%	3%	86%	14%

### Coherencia, claridad y calidez

Teniendo como base el total de peticiones analizadas (29), el 97% (28) sí cumplían con el criterio de coherencia, claridad y calidez y sólo el 3% (1) lo incumplieron.

Ahora bien, del 3% (1) de las peticiones que no cumplían con el criterio de coherencia, claridad y calidez se trata de una petición anónima con un objeto claro y que, en criterio de Dirección Distrital de Calidad del Servicio, debió ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garantizan el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. Como se desconoce los datos de identificación, la entidad deberá notificar la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

### Oportunidad

Al realizar la evaluación del mes de mayo 2020, se evidenció que el 14% de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.

### 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 6 requerimientos (21%) se está fallando en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.



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

### 8.2 Para el mes de junio 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 1.799 requerimientos cerrados en el mes de junio 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, 1 es decir 3% no cumple con los criterios de coherencia, calidad y calidez; 4 es decir el 14% de la muestra, no cumplen con el criterio de oportunidad y 6 (21%) 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
114	29	29	29	0	29	0	29	0	20	9
			100%	0%	100%	0%	100%	0%	69%	31%

#### 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 del mes de junio 2020, se evidenció que el 31% (9) de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad.

Dentro de este grupo existían 8 requerimientos que debían ser trasladados por no ser de competencia de la Defensoría del Espacio Público, acción que se realizó por 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.



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

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.

Adicional a lo anterior, se evidenció que en uno (1) de los requerimientos evaluados, la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.

### **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 11 requerimientos (38%) se está fallando en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

### **8.3 Para el mes de Julio 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 2.204 requerimientos cerrados en el mes de julio de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.

Para este mes de julio 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, 6 es decir 21% de la muestra, no cumple con los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad; y 8 (28%) fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Dentro de la muestra seleccionada la Dirección Distrital de Calidad del Servicio evidenció que en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, se había registrado una comunicación entre entidades, actividad que incumple lo determinado por el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. *“Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”.*





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

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
276	29	29	28	1	26	3	28	1	25	4
			97%	3%	90%	10%	97%	3%	86%	14%

### Coherencia, claridad y calidez

Teniendo como base el total de peticiones analizadas (29), el 97% (28) sí cumplían con el criterio de coherencia, el 90% (26) si cumplían con el criterio de claridad y el 97% (28) sí cumplían con el criterio de calidez.

### Oportunidad

Según la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y de acuerdo con la muestra aleatoria seleccionada la Defensoría del Espacio Público no está emitiendo respuestas de fondo al peticionario de manera clara y específica, toda vez que se limita a indicar únicamente el traslado a otra entidad, acción que es seguida por el cierre definitivo de la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, sin responder de fondo a lo manifestado por el ciudadano.

En el informe la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indica que, dentro de este grupo de 29 requerimientos, existían 7 que debían ser trasladados por no ser de competencia de la Defensoría del Espacio Público, acción que se realizó por 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 remisorio al peticionario.

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.



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

### 8.3 Para el mes de Agosto 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 1.976 requerimientos cerrados en el mes de agosto de 2020, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%.

Para este mes de agosto 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, 6 es decir 21% de la muestra, no cumple con los criterios de calidad y oportunidad; y 9 (31%) 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
102	29	29	29	0	28	1	29	0	24	5
			100%	0%	97%	3%	100%	0%	83%	17%

#### Coherencia, claridad y calidez

Teniendo como base el total de peticiones analizadas (29), el 100% (29) sí cumplían con el criterio de coherencia, el 97% (28) si cumplían con el criterio de claridad y el 100% (29) sí cumplían con el criterio de calidez.

#### Oportunidad

Según la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y de acuerdo con la muestra aleatoria seleccionada la Defensoría del Espacio Público no está cumpliendo 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 remisorio al peticionario En el informe la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indica que, dentro de este grupo de 29 requerimientos, existían 7 que debían ser traslados por no ser de competencia de la Defensoría del Espacio Público, acción que se realizó por fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 el cual establece que dentro de los



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

5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remitido al peticionario.

### 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,