

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA  
DEL ESPACIO PÚBLICO

INFORME MENSUAL DE PQRSD

JULIO DE 2020, BOGOTÁ, D.C

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Subdirección Administrativa Financiera y de Control Disciplinario como encargada de la Atención al Ciudadano y por tanto responsable de la recepción, asignación y seguimiento a las peticiones ciudadanas, en cumplimiento a la normatividad vigente, presenta el informe de gestión de las mencionadas peticiones recibidas a través de los diferentes canales de atención e interacción con la ciudadanía, registradas en el Sistema Bogotá te escucha, herramienta gerencial y de control que permite a las entidades distritales y ciudadanía registrar, gestionar y realizar seguimiento a los requerimientos, posibilitando una evaluación permanente de la gestión institucional.

## **2. OBJETIVO**

Dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente en relación con la elaboración y presentación de informes de gestión de PQRSD, orientado hacia una mejora continua institucional.

## **3. ALCANCE**

El informe corresponde al análisis efectuado a los requerimientos presentados por la ciudadanía en el periodo comprendido del 1 al 31 de julio de 2020, de competencia del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

## **4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO**

*Decreto distrital 371 de 2010 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, Numeral 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, (...).*

*Ley 1474 de 2011, Artículo 76 - OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...) e inciso 3.- Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la*

entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

**Ley 1712 de 2014** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Acuerdo 630 de 2015** Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones; Concejo de Bogotá.

## 5. INFORME MENSUAL DE PQRSD-SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS

### 5.1. TOTAL, PETICIONES REGISTRADAS Y RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS

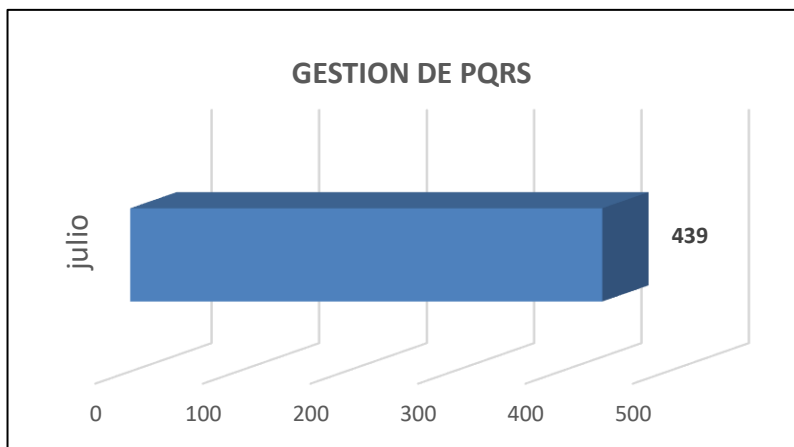


Gráfico 1. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

En el mes de julio de 2020 el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público recibió y gestionó a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha un total de 439 PQRs<sup>1</sup>, se presentó un incremento del 5% comparado con el mes de junio de 2020.

<sup>1</sup> Peticiones gestionadas por la Entidad en el Sistema Bogotá te escucha que han sido recibidas por los canales de interacción ciudadana del Dadep, peticiones registradas directamente por la ciudadanía en el Sistema Bogotá te escucha y peticiones recibidas por traslado de otras entidades distritales. "Fuente Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas; Secretaría General de la Alcaldía Mayor, D.C".

## 5.2. PQRS ASIGNADOS AL DADEP POR TIPO DE PETICIÓN

Cabe resaltar que del total de 439 PQRS gestionadas a través de Bogotá te escucha, 226 fueron asignadas a las dependencias del Dadep de acuerdo con su competencia, las cuales por tipología presentan la siguiente clasificación:

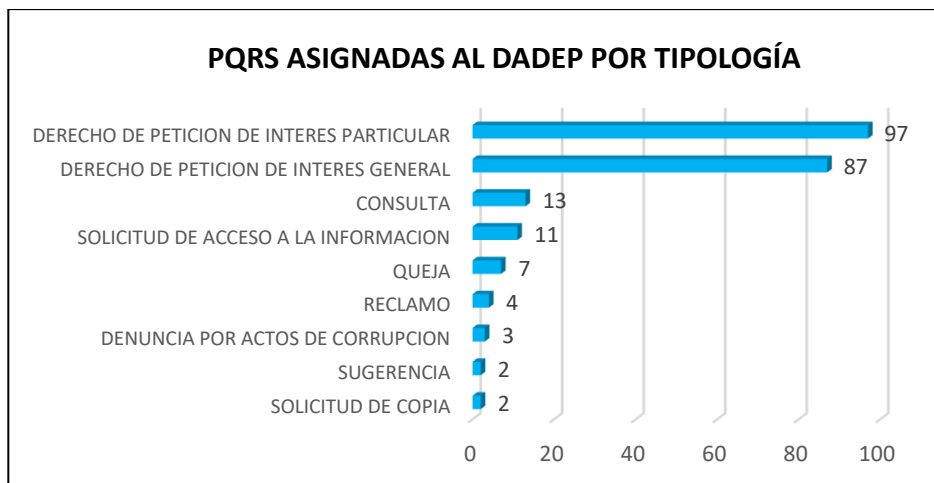


Gráfico 2. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

De acuerdo al gráfico anterior la modalidad con mayor número de peticiones asignadas a la entidad fue el Derecho de Petición de Interés Particular con 97 peticiones, seguida por el Derecho de petición de interés General con 87 peticiones.

## 5.3. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

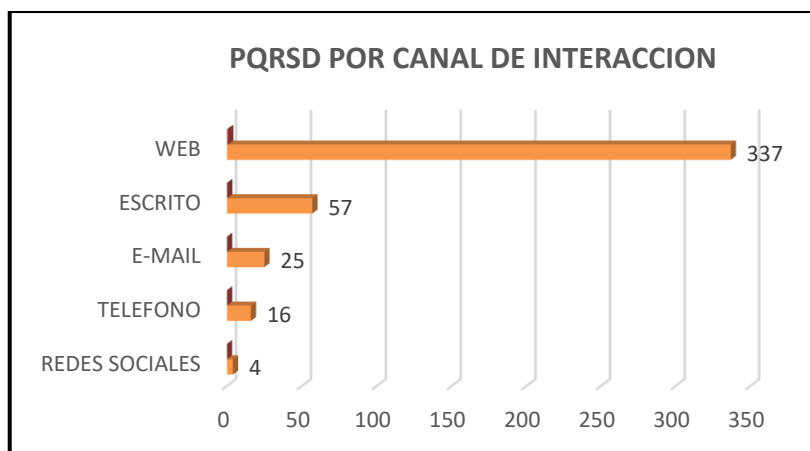


Gráfico 3. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

Durante el mes de julio de 2020 se recibieron 337 requerimientos a través del canal web, equivalente al 76,77%, por medio del canal escrito 57 requerimientos equivalente al 12,98%, por el canal Email 25 peticiones equivalente al 5,69% por el canal telefónico 16 requerimientos equivalente 3,64 %, por el canal redes sociales 4 equivalente al 0,92%.

#### 5.4. REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

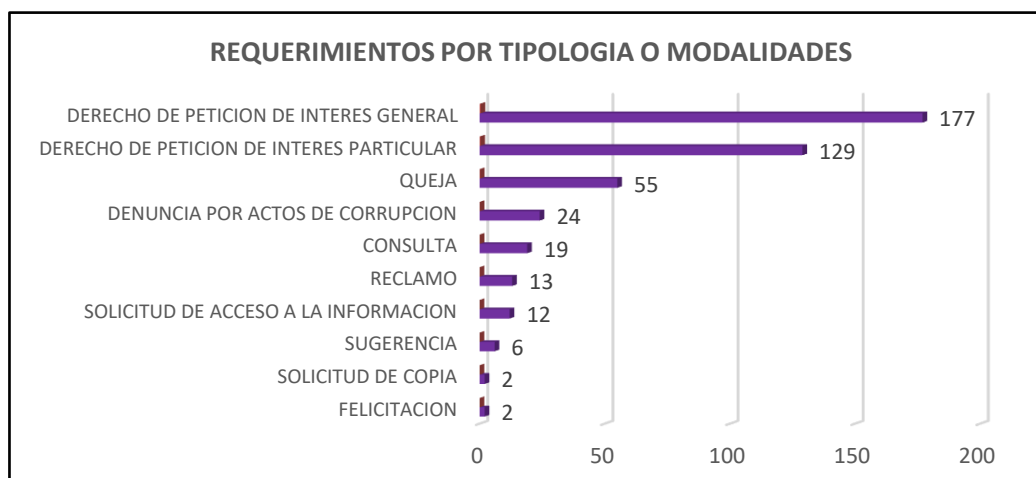


Gráfico 4. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

De acuerdo con la información del gráfico 3, en la caracterización de las PQRS<sup>2</sup> por modalidad en el mes de julio de 2020 se mantiene en los primeros lugares de participación los Derechos de petición de interés general con el 40,32%, los Derechos de Petición de Interés Particular con el

29,38% y las quejas con 12,53%. En menor escala, se ubicaron las Denuncia por Actos de Corrupción con una participación del 5,47%, las consultas correspondientes al 4,33%, los Reclamos con 2,96%, las solicitudes de acceso a la información con un 2,73%, las Sugerencias con un 1,37%, las solicitudes de copia con un 0,46% y las felicitaciones con 0,46%.

<sup>2</sup> Las PQRS corresponden a las modalidades de Derechos de Petición de Interés parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha.

## 5.5. COMPARATIVO PQRS JUNIO VS JULIO TIPOS DE PETICIÓN

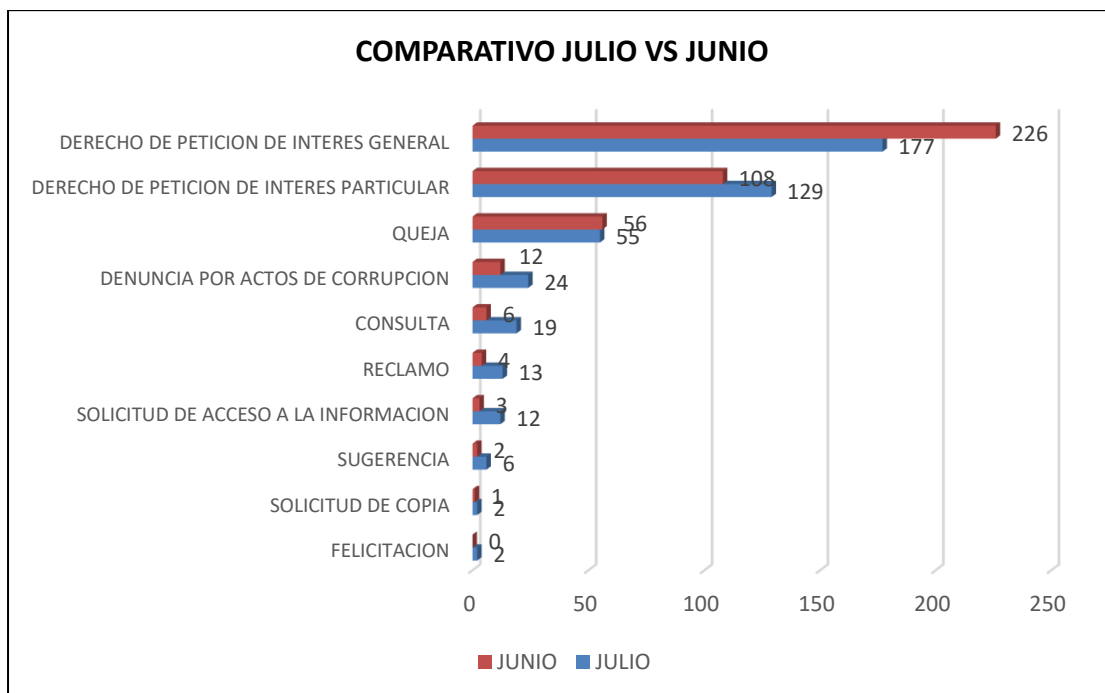


Gráfico 5. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

Al comparar las diferencias por tipología entre los meses de junio y Julio las mayores diferencias se observan en el Derecho de petición de interés general disminuyó en un 13,7%, el Derecho de petición de interés particular aumentó un 3,44%, Denuncias por actos de corrupción aumentaron un 2,65% las consultas aumentaron el 2,95%, El Reclamo aumentó 2%, Solicitud de Acceso a la Información aumentaron 2% y por último Las sugerencias aumentaron el 0,87%.

## 5.6. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

En el mes analizado, la Defensoría del Espacio Público recibió a través de los canales de interacción un total de 213 PQRS<sup>3</sup> que se trasladaron por competencia a otras entidades así:

| ENTIDAD                            | TOTAL | PORCENTAJE |
|------------------------------------|-------|------------|
| JBB - JARDIN BOTANICO              | 1     | 0,47%      |
| IDPYBA                             | 1     | 0,47%      |
| UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 1     | 0,47%      |
| TRANSMILENIO                       | 1     | 0,47%      |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL   | 2     | 0,94%      |

<sup>3</sup> Total, PQRS de traslados realizados por la Entidad. En esta sección se incluyen las variables Estado petición final- solucionadas por traslado y solucionadas por asignar -trasladar, registradas y recibidas del periodo actual y peticiones de periodos anteriores. "Fuente Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas; Secretaría General de la Alcaldía Mayor, D.C".

| ENTIDAD                 | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|-------------------------|------------|----------------|
| SECRETARIA DE AMBIENTE  | 5          | 2,35%          |
| IDU                     | 6          | 2,82%          |
| POLICIA METROPOLITANA   | 7          | 3,29%          |
| UAESP                   | 11         | 5,16%          |
| SECRETARIA DE SALUD     | 14         | 6,57%          |
| IPES                    | 17         | 7,98%          |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD | 18         | 8,45%          |
| SECRETARIA MOVILIDAD    | 34         | 15,96%         |
| (en blanco)             | 45         | 21,13%         |
| SECRETARIA DE GOBIERNO  | 50         | 23,47%         |
| <b>Total general</b>    | <b>213</b> | <b>100,00%</b> |

Tabla 1. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

las PQRS se trasladaron a través del sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha. Las entidades con el mayor número de requerimientos trasladados son la Secretaría de Gobierno con el 23,47% y la Secretaria de Movilidad con el 15,96% para este periodo. Se observa un 21.13% en blanco que una vez analizadas en el sistema Bogotá te escucha, corresponden a las peticiones cerradas por no competencias que ya están siendo tramitadas por las entidades competentes.

## 5.7 SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de julio no se recibieron peticiones provenientes de veedurías ciudadanas

## 5.8. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla 2. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

| DEPENDENCIA   | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | TOTAL, GENERAL | PORCENTAJE  |
|---|----------------|------------------|----------------|-------------|
| OFICINA ASESORA JURIDICA  | 1              | 5                | 6              | 2%          |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 6              |                  | 6              | 2%          |
| SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO  |                | 210              | 210            | 76%         |
| SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO                             | 19             | 37               | 56             | 20%         |
| <b>Total, general</b>   | <b>26</b>      | <b>252</b>       | <b>278</b>     | <b>100%</b> |

De acuerdo con la información suministrada en la Tabla 2, en el mes analizado las dependencias y/o grupos de apoyo de la Entidad cerraron con respuesta definitiva 26 requerimientos de los cuales el 9% corresponden al mes de julio y un 91% de PQRS de periodos anteriores.

Las 3 dependencias y/o grupo de apoyo con el mayor número de PQRS cerradas con respuesta definitiva, gestionadas del mes de julio y de periodos anteriores son: Subdirección de Administración Inmobiliaria y de Espacio Público con un 76%; seguido de la dependencia Subdirección de Registro Inmobiliario con el 20% de requerimientos. El tercer lugar de participación fue la Subdirección Administrativa Financiera y de Control Disciplinario y la Oficina Asesora Jurídica cada una con el 2%.

### 5.9 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA Y TIPOLOGÍA

El tiempo promedio<sup>4</sup> de respuesta para las Consultas, en el mes de julio, fue de 29 días hábiles; para las Solicitudes de acceso a la Información 32 días hábiles, para las solicitudes de copia fue de 21,3 días hábiles y de 29 a 35 días hábiles para las demás PQRS, las cuales se deben responder en 30 días hábiles. En la siguiente tabla se muestra el tiempo de respuesta por dependencia y/o grupo de apoyo y tipología para el período analizado:

Tabla 3. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

| DEPENDENCIA   | CONSULTA    | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | RECLAMO     | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA  | Total, general |
|---|-------------|----------------------------------|--|---|-------------|--------------------------------------|--------------------|-------------|----------------|
| OFICINA ASESORA JURIDICA  | 5,0         |                                  |  | 16,6                                      |             |                                      |                    |             | 14,7           |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO |             | 1,2                              |  | 2,0                                       |             |                                      |                    |             | 1,3            |
| SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION INMOBILIARIA Y DE ESPACIO PUBLICO  | 36,0        | 39,0                             | 40,2                                   | 38,6                                      | 32,0        | 38,0                                 | 31,0               | 34,7        | 39,4           |
| SUBDIRECCION DE REGISTRO INMOBILIARIO                             | 19,0        |                                  | 27,0                                   | 16,0                                      |             | 20,0                                 | 16,5               |             | 18,7           |
| <b>Total, general</b>   | <b>29,1</b> | <b>7,5</b>                       | <b>39,0</b>                            | <b>29,2</b>                               | <b>32,0</b> | <b>32,0</b>                          | <b>21,3</b>        | <b>34,7</b> | <b>33,9</b>    |

<sup>4</sup> Para determinar el tiempo promedio de las respuestas, se toma de las variables estado petición final – solucionado por respuesta definitiva – dependencia- días de gestión y tipo de petición “Fuente Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas; Secretaría General de la Alcaldía Mayor, D.C”.



De conformidad con el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020 por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades, los tiempos de respuesta por tipo de petición son los siguientes:

Derechos de petición: 30 días

Solicitud de documentos e información: 20 días

Consultas: 35 días

## 6. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

### 6.1 PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

Tabla 4. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

| LOCALIDAD               | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|-------------------------|------------|----------------|
| 17 - LA CANDELARIA      | 3          | 0,68%          |
| 15 - ANTONIO NARINO     | 3          | 0,68%          |
| 03 - SANTA FE           | 4          | 0,91%          |
| 05 - USME               | 6          | 1,37%          |
| 07 - BOSA               | 6          | 1,37%          |
| 13 - TEUSAQUILLO        | 7          | 1,59%          |
| 04 - SAN CRISTOBAL      | 8          | 1,82%          |
| 09 - FONTIBON           | 9          | 2,05%          |
| 14 - LOS MARTIRES       | 9          | 2,05%          |
| 16 - PUENTE ARANDA      | 10         | 2,28%          |
| 12 - BARRIOS UNIDOS     | 11         | 2,51%          |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR     | 11         | 2,51%          |
| 06 - TUNJUELITO         | 12         | 2,73%          |
| 02 - CHAPINERO          | 12         | 2,73%          |
| 08 - KENNEDY            | 23         | 5,24%          |
| 01 - USAQUEN            | 25         | 5,69%          |
| 11 - SUBA               | 29         | 6,61%          |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 30         | 6,83%          |
| 10 - ENGATIVA           | 33         | 7,52%          |
| (en blanco)             | 188        | 42,82%         |
| <b>Total, general</b>   | <b>439</b> | <b>100,00%</b> |

De acuerdo con la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, se identifica que el 57,18% de ciudadanos registraron su localidad y el 42,82% de ciudadanos omitió esta información. De los ciudadanos que registraron su localidad se identifica la localidad de Engativá con mayor participación con 7.52% del total de peticiones registradas, seguido de la localidad de Rafael Uribe Uribe.

## 6.2 PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En la información reportada por el Sistema Bogotá Te Escucha-SDQS, de las 439 PQRS gestionadas en el mes de julio de 2020, en el campo “estrato” se tienen 310 registros en blanco, lo que significa que 129 peticionarios diligenciaron este dato demográfico, correspondiente al 29,38% del total, distribuido por estrato, como se muestra en el siguiente gráfico:

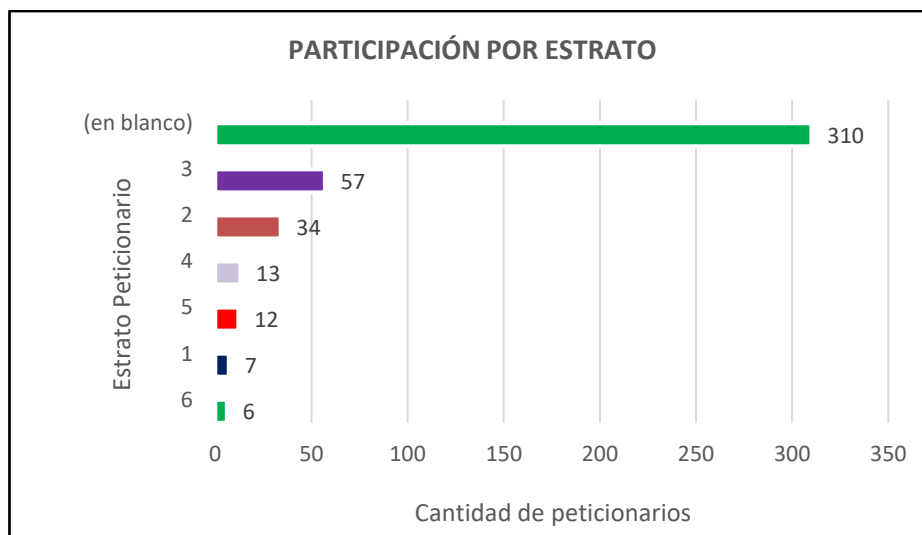


Gráfico 6. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

La mayor participación en el mes de julio se presentó en el estrato 3 con el 57,13%; seguido del estrato 2 con el 34,8%. El estrato 4 con el 13,3%, el estrato 5 con 12,3% peticionarios. En menor número de participación se ubica el estrato 1 y 6 con el 1% cada uno.

El 71% de los peticionarios no registraron información relacionada con la estratificación.

## 6.3 TIPO DE PETICIONARIO

| TIPO PETICIONARIO         | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|---------------------------|------------|----------------|
| Establecimiento comercial | 2          | 0,46%          |
| Jurídica                  | 21         | 4,78%          |
| (en blanco)               | 185        | 42,14%         |
| Natural                   | 231        | 52,62%         |
| <b>Total, general</b>     | <b>439</b> | <b>100,00%</b> |

Tabla 5. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Defensoría del Espacio Público

Referente al tipo de peticionario 231 que corresponde al 52,62% son Personas Naturales, 21 se identificaron como Personas Jurídicas, que corresponde al 4,78% y 2 fueron Establecimiento comercial correspondiente al 0,46%. En el mes analizado se recibieron 185 Anónimos, corresponde al 42,14%.

## **7. CONCLUSIÓN**

De acuerdo con el análisis se concluye que en el mes de julio de 2020 se presentó un aumento del 5% de peticiones comparado con el mes de junio de 2020. En la gestión de las peticiones ciudadanas por cada una de las dependencias y los grupos de apoyo de la Defensoría del Espacio Público se dio solución a través del sistema Bogotá te escucha a un número importante de peticiones presentadas por los ciudadanos.

Con respecto a la presentación de peticiones por tipo en el mes de julio se mantienen las modalidades, Derecho de Petición de Interés General y los Derechos de Petición de Interés Particular en los dos primeros lugares.

## **8. RECOMENDACIONES**

### **8.1 RECOMENDACIONES A LAS DEPENDENCIAS Y A LOS GRUPOS DE APOYO**

- Se recomienda a los líderes de los procesos y grupos de apoyo, implementar las acciones necesarias que garanticen la atención oportuna, calidez y coherencia de las peticiones ciudadanas y del buen manejo del sistema para la gestión de peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá te escucha.

### **8.2. RECOMENDACIONES A LA CIUDADANIA Y A LAS ENTIDADES DISTRITALES**

- De acuerdo con las competencias de la Defensoría del Espacio Público y teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con fuerza policiva para adelantar acciones encaminadas a la recuperación del espacio público indebidamente ocupado, se recomienda a la ciudadanía tener en cuenta las entidades competentes para gestionar las denuncias de invasión según el elemento que está ocupando el espacio público y que en el mes de julio presentaron mayor número de PQRS, como lo indica la siguiente tabla:

Tabla 6. Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha- SDQS de fecha 03/08/2020

| TEMA   | Cantidad PQRS | TRAMITES / SERVICIOS  | ENTIDAD (ES) COMPETENTES                                   |
|--|---------------|---|--|
| Vehículos  | 68            | Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público | Secretaría de Movilidad                                    |
| Cerramientos que afectan el espacio público (casetas, bolardos, talanqueras, rejas, construcciones, obras) | 41            | Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público | Secretaría de Gobierno y Defensoría del Espacio Público    |
| Ventas informales  | 41            | Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público | Secretaría de Gobierno e Ipes                              |
| Extensión de actividad comercial en el espacio público   | 15            | Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público | Secretaría de Gobierno                                     |
| Parqueaderos en bahías   | 39            | Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público | Secretaría de Gobierno y Defensoría del Espacio Público    |
| Certificaciones, zonas de cesión, saneamiento predios  | 20            | Certificación de propiedad inmobiliaria, zonas de cesión        | Defensoría del Espacio Público                             |
| Habitante de calle   | 10            | Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público | Secretaría de Gobierno y Secretaría de Integración Social  |
| Basuras  | 9             | Asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP |

Por otra parte, con el objetivo de trabajar articuladamente en la recuperación del espacio público entre el DADEP y las demás entidades competentes, se recomienda a estas últimas solicitar la asesoría a través de los canales de atención disponibles entre entidades.

*Este informe lo revisó y aprobó el Defensor de la Ciudadanía del Dadep. Se mantiene en soporte digital, como buena práctica de optimización de recursos, eficiencia administrativa y compromiso ambiental.*

Elaboró: Zulma Yasmín López - Administradora Sistema Bogotá te escucha  
Área de Atención al Ciudadano-Defensoría del Espacio Público  
04-08-2020

Revisó: Alejandra María López  
Profesional Universitario Área de Atención al Ciudadano-Defensoría del Espacio Público