

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

MARGARITA CÓRDOBA GARCÍA

Jefe de Oficina de Gestión Social

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU

Dirección Electrónica: ventanillaunica@eru.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2022

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de acuerdo con la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema correspondiente al mes de abril de 2022, y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de las respuestas.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Empresa, en el Sistema

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

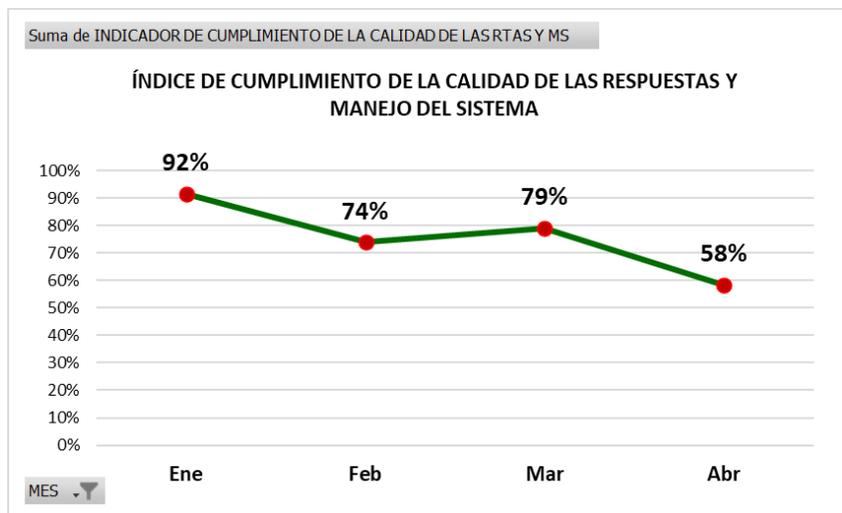
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 24 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
24	10 (42%)	58%	76%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
24	17	7	17	7	17	7	14	10	16	8
	71%	29%	71%	29%	71%	29%	58%	42%	66%	33%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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

MANEJO DEL SISTEMA: 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 dentro de la Entidad evaluada.

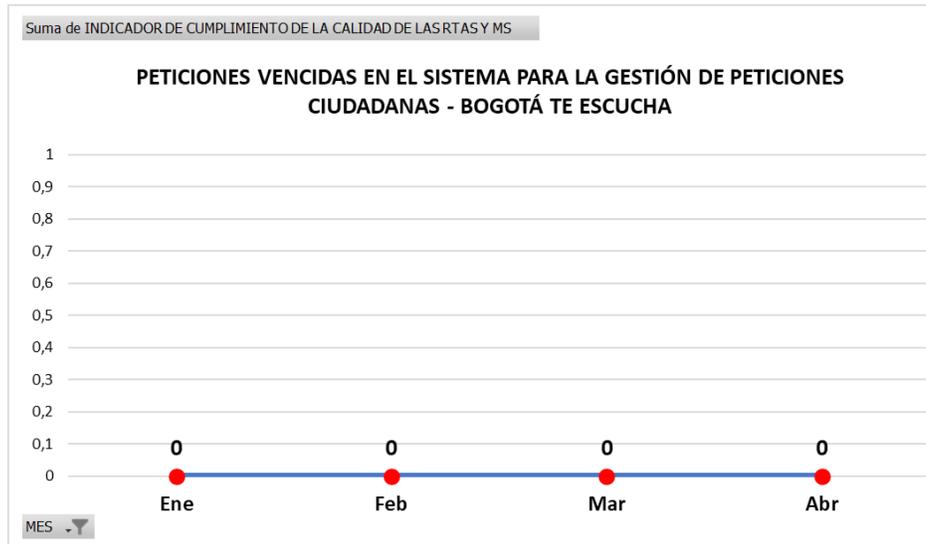
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
914012022	DIRECCIÓN DE PREDIOS	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
987882022	Oficina de Gestión Social						
987512022							
1156572022							
1247052022	Subgerencia de Gestión Urbana						
864272022							
1346362022							
823322022	DIRECCIÓN DE PREDIOS	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Adicionalmente, no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1209232022	DIRECCIÓN DE PREDIOS	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos 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 (Fideicomiso Triángulo de Fenicia).
1210522022							

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, durante el mes de abril la Entidad no presentó peticiones vencidas ni con gestión extemporánea.



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad correspondiente al mes de abril de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas solo alcanzo el **58%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **42%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **33%**.

Aunque la Entidad remitió el marzo de 202 un plan de mejoramiento, continúa presentando un porcentaje bajo de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, por esto y con el fin de apoyarlos en la implementación de mencionado plan, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó capacitación a 23 colaboradores de la ERU, el 18 de mayo sobre los criterios de evaluación y en las observaciones más reiterativas que presentan las respuestas emitidas por la Entidad.

Sin embargo, de manera atenta les solicitamos realizar una revisión de las situaciones que pueden estar afectando el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas y de ser necesario realizar un ajuste al plan de mejoramiento de tal forma que alcancen el 100% en el índice de cumplimiento.

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



Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU - DIEGO FERNANDO SUAREZ MANZUR - ventanillaunica@eru.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO