



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](mailto: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 JUNIO 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, estas dos primeras con corte a junio 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Empresa, en el

<sup>1</sup> **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.

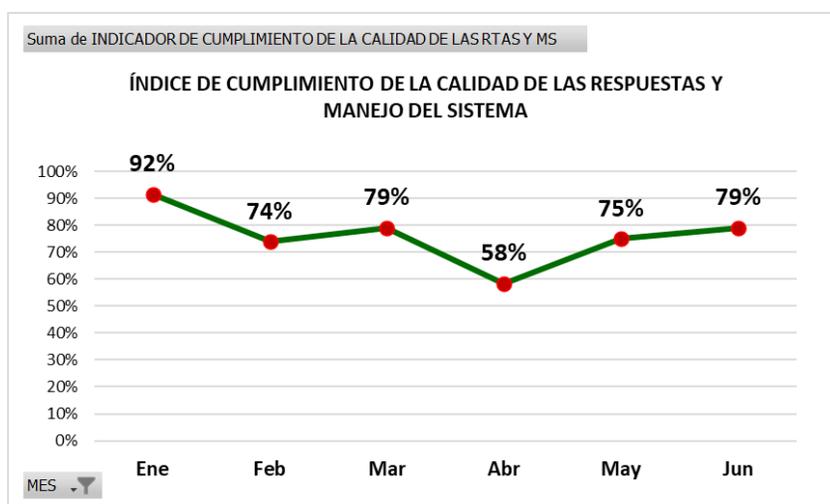
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de junio 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 junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
24	5 (21%)	79%	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	23	1	22	2	23	1	22	2	20	4
	96%	4%	92%	8%	96%	4%	92%	8%	83%	17%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

**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.

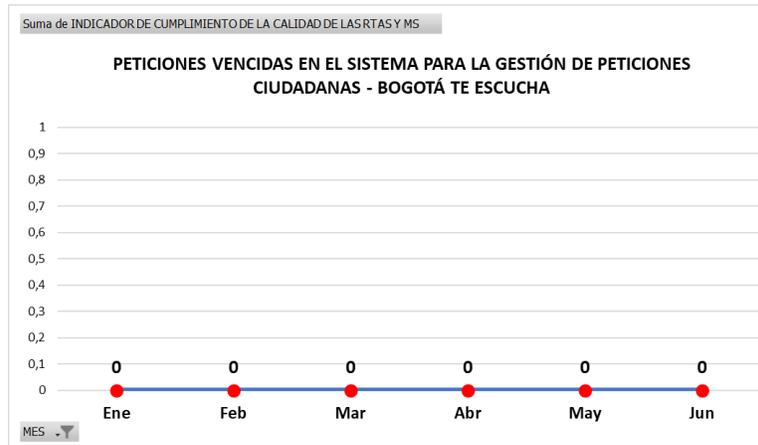
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2132792022	DIRECCION DE PREDIOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
2203652022	Oficina de Gestión Social	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente (Fundación San Juan de Dios FSJD) Adicionalmente, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 (Personería)
2037732022	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que 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
2123752022	GERENCIA DE VIVIENDA						
2226012022	Subgerencia de Gestión Urbana	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición (Sec. Planeación)

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 junio la Entidad no presento 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 junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas es de **79%**, evidenciando que los criterios que presentan el mayor porcentaje de incumplimiento son, **CLARIDAD** y **OPORTUNIDAD** con el **8%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con el **17%**.

Aunque la Entidad remitió en marzo de 2022 un plan de mejoramiento, continúa presentando un porcentaje bajo de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, por lo tanto, 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**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-21380** Anexos: 0

Fecha: **22/07/2022 04:36:01 PM**

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

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 8a772900-3e6b-4d1a-b756-ab9da64cfd70

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

4233100-FT-012 Versión 05