

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

XIOMARA TORRADO BONILLA

Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro

EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.

Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 - 4

Dirección Electrónica: radicacion@metrodebogota.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2022

Referenciado:

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Empresa Metro de Bogotá 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 al 28 de febrero de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

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

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.

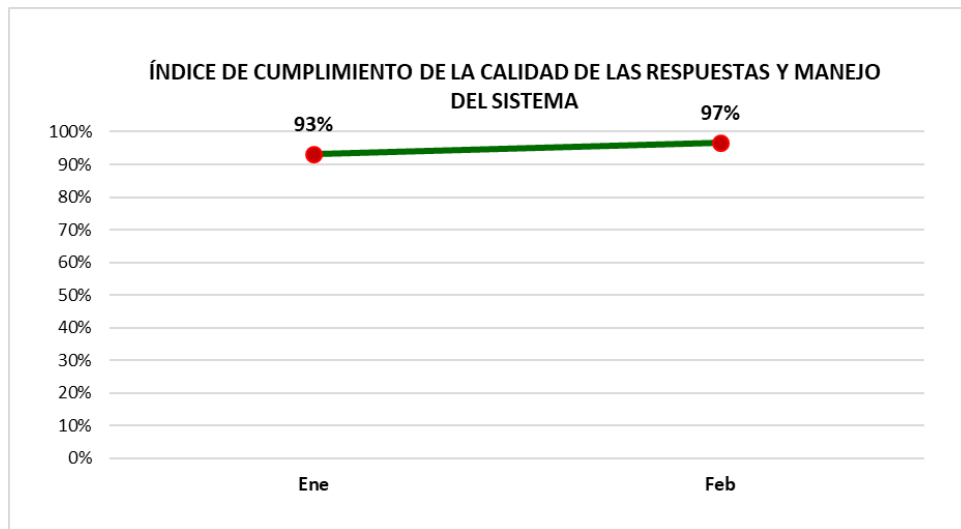
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Empresa Metro de Bogotá en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de febrero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	1 (3%)	97%	95%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
29	28	1	28	1	28	1	28	1	28	1
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	97%	3%	97%	3%

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
512012022	COMUNICACIONES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez 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.

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:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último día del mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Empresa Metro de Bogotá durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
1	0	2022: 1	8 días

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

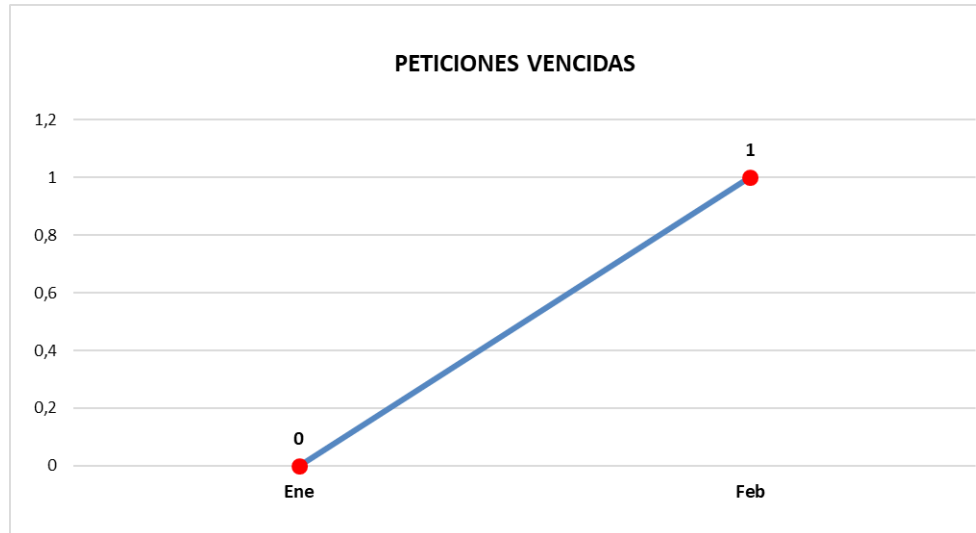
Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Salud Pública como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA METRO DE BOGOTÁ	1	100%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL	1	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en

el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a febrero), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de 1 petición vencida en el sistema a corte 28 de febrero de 2022.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

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 correspondiente al mes de febrero de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - FEBRERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Empresa Metro de Bogotá durante el mes de febrero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **97%**.

Al respecto, la Empresa Metro de Bogotá mediante oficio con radicado de origen EXTS22-0000786 del 14 de febrero de 2022 remitido al correo electrónico sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co, presentó el plan de mejoramiento orientado al mejoramiento del índice de calidad en las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos. A continuación, se relacionan las actividades planteadas por la entidad:

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Nº	Acción Planteada	Fecha Final
1.	Asistencia mensual por parte del Concesionario, Interventoría, PMO y enlaces de cada área de la EMB a la capacitación funcional en el manejo del Sistema Bogotá te escucha dirigida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	31 de julio de 2022
2.	Dos (2) capacitaciones a los enlaces de cada área de la empresa Metro de Bogotá encargados de dar respuesta a las peticiones ciudadanas, con el fin de precisar los criterios de calidad de las respuestas a los ciudadanos, cuyo objetivo sea la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones.	31 de julio de 2022
3.	Elaboración de oficio dirigido a la interventoría solicitando nos sea enviado de manera semanal las alertas reportadas al Concesionario Metro Línea 1 respecto del seguimiento de peticiones próximas a vencer en los términos de ley.	31 de julio de 2022

Como se registró en el informe correspondiente al mes de enero de 2022, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas, serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA FEBRERO DE 2022

Para el mes de febrero de 2022, la entidad presenta **1** petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³. En ese sentido, recomendamos implementar las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento de la Entidad orientadas a la gestión oportuna del total de peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."

De otra parte, en relación con la comunicación con radicado de origen EXTS22-0001183, remitida a esta Dirección través de la mesa de ayuda de Bogotá Te Escucha el día 03 de marzo de 2022, en la cual solicita reevaluar la calificación obtenida en la evaluación realizada a corte 31 de enero de 2022; esta dependencia se permite precisar lo siguiente:

El artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018 establece que *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”* (Subrayado fuera de texto).

Para ello, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza la evaluación de calidad a las respuestas emitidas por parte de las entidades y organismos distritales a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, aplicando los criterios definidos en la Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas código 4221000-GS-021.

Al consultar la petición **N° 3887832021** en Bogotá Te Escucha, se evidenció que el canal de recepción de la petición fue por escrito, fue cargada al sistema el día 30 de noviembre de 2021 por el usuario de la funcionaria Mildred Johana Miranda y asignada a consorcio Metro Línea 1 Metro de Bogotá el día 1 de diciembre de 2022 (Ver anexo 1).


Anexo 1

Número de Petición:

Buscar

EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - MILDRED JOHANA MIRANDA CORDERO	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2021-11-30 6:05:50 PM	2021-12-02 11:59:59 PM	2021-11-30 6:05:50 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	 

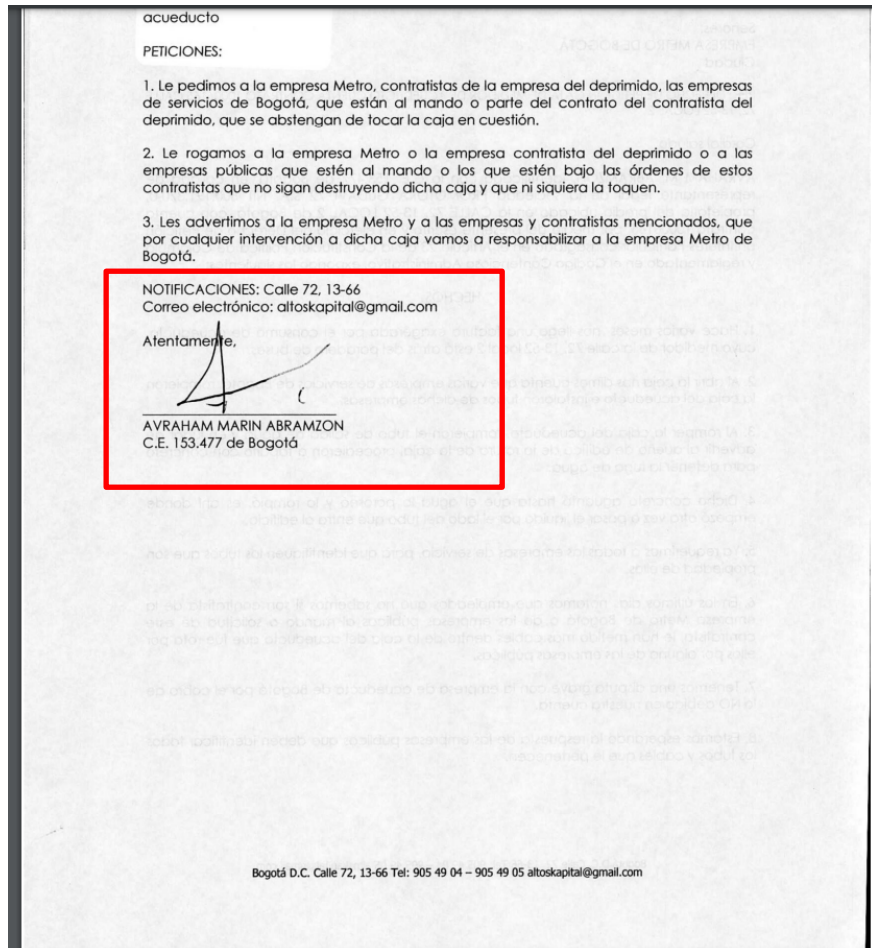
Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

METRO DE BOGOTÁ S.A.										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - MILDRED JOHANA MIRANDA CORDERO	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2021-11-30 6:05:50 PM	2021-12-02 11:59:59 PM	2021-11-30 6:08:04 PM	Solucionado - Por asignación		 
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - MILDRED JOHANA MIRANDA CORDERO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2021-11-30 6:08:03 PM	2022-01-11 11:59:59 PM	2021-12-01 3:50:41 PM	Solucionado - Por asignación		 
Consorcio Metro Linea 1 METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - Gabriel Eliecer Andrade Sulbaran	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2021-12-01 3:50:41 PM	2022-01-11 11:59:59 PM	2022-01-11 5:10:04 PM	En trámite - Por respuesta parcial		 
Consorcio Metro Linea 1 METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - Gabriel Eliecer Andrade Sulbaran	Respuesta	Respuesta Parcial	En trámite - Por respuesta parcial	2022-01-11 5:10:04 PM	2022-01-14 11:59:59 PM	2022-01-25 4:26:30 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		 

Mostrando 1 a 4 de 4 registros ◀ Atrás Siguiente ▶


Al revisar el escrito de la petición, se evidenció que en el folio número 2 el peticionario registró los datos de contacto y notificaciones. Entre los datos registrados se encontró que el correo electrónico de notificación es altoskapital@gmail.com (Ver anexo 2).

Anexo 2



No obstante, al consultar la respuesta cargada al sistema el día 25 de enero de 2022 por parte del usuario Gabriel Eliecer Andrade Sulbaran, se evidenció que en el encabezado del oficio de respuesta se registró erróneamente el correo de notificación del petionario. Registrando como correo altoscapital@gmail.com (Ver anexo 3).

Anexo 3



Bogotá, enero 25 de 2022

REQUIERE RESPUESTA:	NO
URGENTE:	SI
PÁGINAS:	2

Señor
AVRAHAM MARIN ABRAMZON
Calle 72 No. 13-66
altoscapital@gmail.com
Ciudad

Asunto: RESPUESTA PQRS E-21-02426. RADICADO 3887832021.

Cordial saludo:

Una vez acopiada la información correspondiente, de manera atenta absuelvo su petición de manera integral, oportuna y de fondo, en los siguientes términos:

1. *Le pedimos a la empresa Metro, contratistas de la empresa del deprimido, las empresas de servicios de Bogotá, que están al mando o parte del contrato del contratista del deprimido, que se abstengan de tocar la caja en cuestión.*

RESPUESTA: Verificada la ubicación de la caja del medidor de acueducto correspondiente al predio ubicado en la Calle 72 No. 13-52 local 2, se constató que los trabajos de traslado de redes para este sector, están proyectados para septiembre de 2022 y de los cuales se informará previamente a la comunidad interesada y vecina del área en mención.

2. *Le rogamos a la empresa Metro o la empresa contratista de deprimido o a las empresas públicas que estén al mando o los que estén bajo las órdenes de estos contratistas que no sigan destruyendo dicha caja y que ni siquiera la toquen.*

RESPUESTA: Se aclara que la caja del medidor de acueducto del predio Calle 72, 13-52 local 2, no ha sido intervenida por ningún trabajo de obra realizado por ML1 a la fecha, como se observa en la imagen.

Al respecto, la precitada Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas código 4221000-GS-021 define el criterio de **Coherencia** como:

“Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana”

Como uno de los sub-criterios de evaluación del criterio de **Coherencia** se encuentra el de **“La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento”**, el cual se describe a continuación:

Sub-Criterio	Descripción
La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	El oficio de respuesta va dirigido con algún dato de contacto del ciudadano errado (nombre, dirección y/o correo electrónico). No se considera coherente puesto que no se puede constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.

Así las cosas, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio mantiene la calificación establecida en el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha del mes de enero de 2022.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad 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 METRO DE BOGOTA S.A. - SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ - radicacion@metrodebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO