

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](mailto:radicacion@metrodebogota.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021.**

**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, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>1</sup>.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

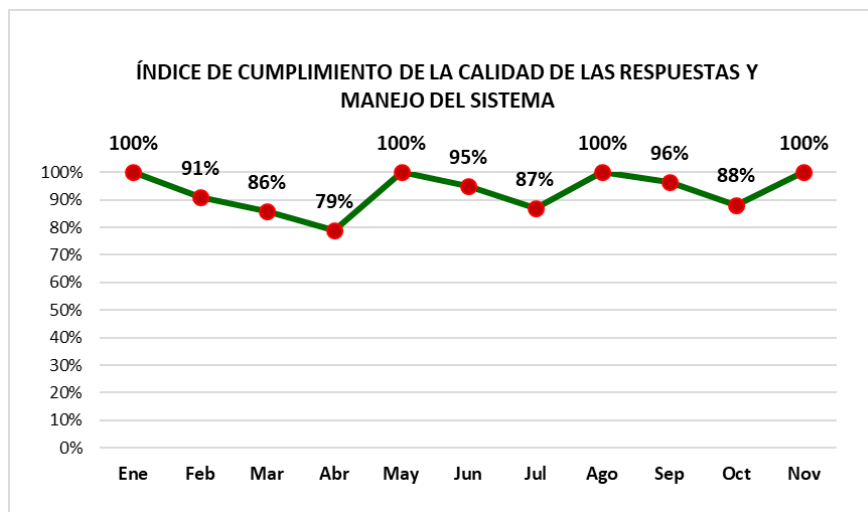
**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "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."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de noviembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **16** respuestas emitidas por la entidad.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento Noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
16	0 (0%)	100%	93%



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:

<sup>2</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).

**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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
16	16	0	16	0	16	0	16	0	16	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

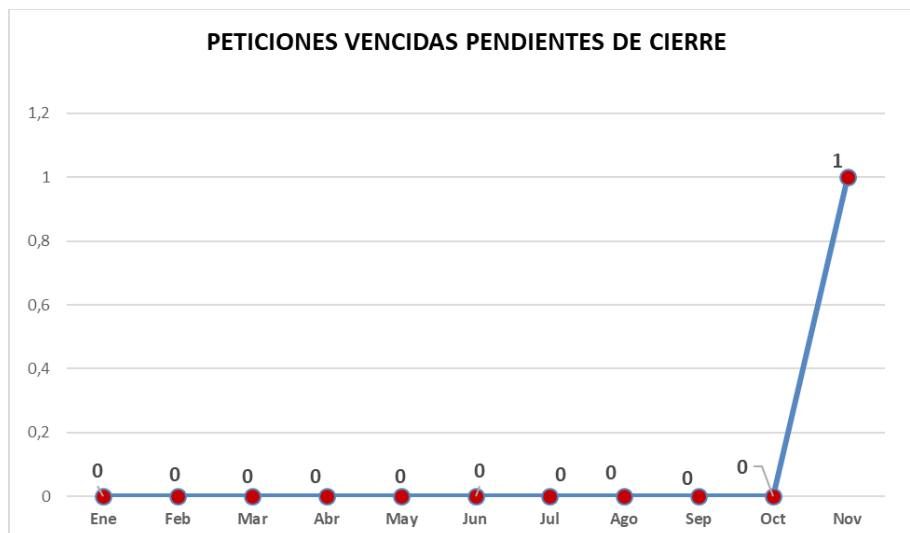
**2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
<b>1</b>	0	2021: 1	1 día de vencimiento

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

EMPRESA METRO DE BOGOTÁ		100%
COMUNICACIONES	1	100%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a noviembre), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento entre octubre y noviembre de **1** petición vencida pendiente de cierre.



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

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**<sup>3</sup>.

### **3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:**

#### **CALIDAD**

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas ha alcanzado el 100%, recomendamos mantener las acciones implementadas para lograr este resultado.

#### **PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE**

De acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, la entidad presenta peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por lo tanto, reiteramos la solicitud de allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Atentamente,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:  
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A. - JULIAN DAVID PÉREZ RÍOS - radicacion@metrodebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

<sup>3</sup> **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 rete-nerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.