

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE**

Secretaria General

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL -  
UAERMV**

Avenida Calle 26 No. 57 - 41 Torre 8 Piso 8

Correo electrónico: [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

Ciudad

**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 31  
DE OCTUBRE DE 2021**

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:

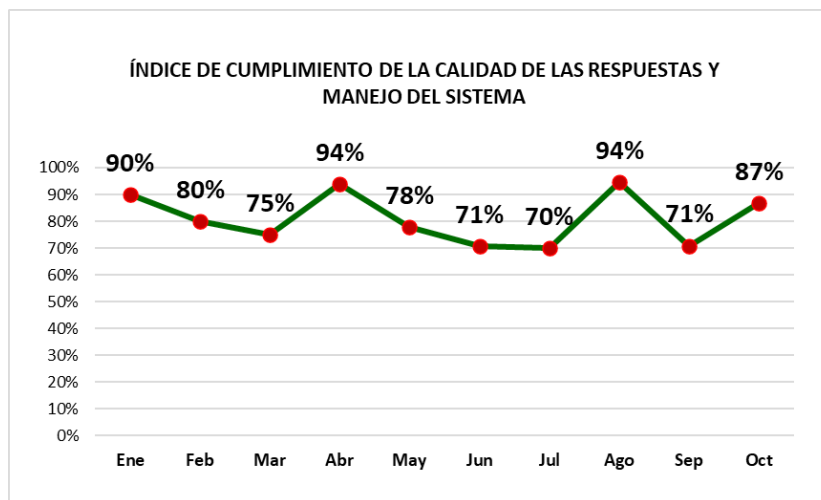
## **1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

<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 octubre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 15 respuestas emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2.021
15	2 (13%)	87%	80%



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
15	15	0	14	1	15	0	15	0	13	2
	100%	0%	93%	7%	100%	0%	100%	0%	87%	13%

<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.

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

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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
3069022021	SECRETARÍA GENERAL	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
2827532021	SECRETARÍA GENERAL	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumplen 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 la petición.

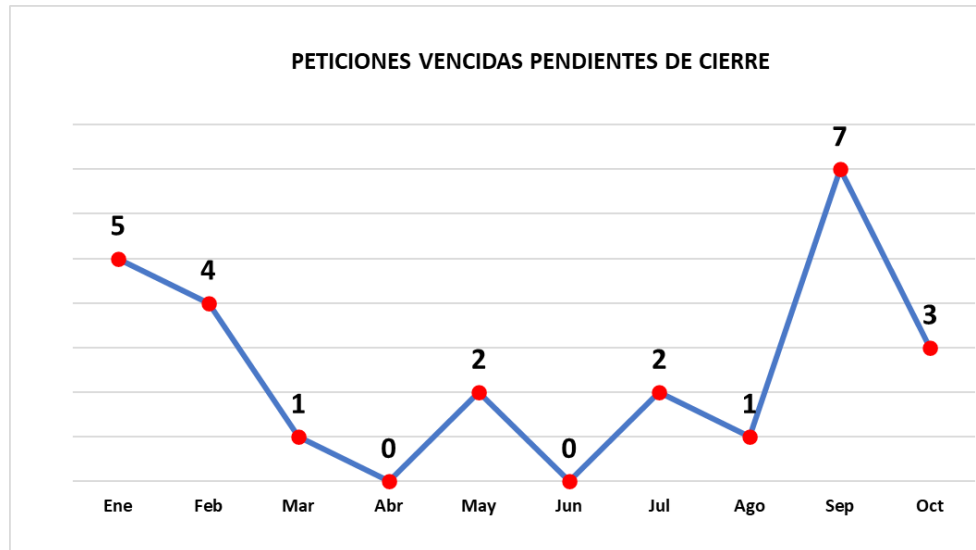
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

### 2. Peticiones Vencidas 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 por vigencias	Días de vencimiento
3	0	2.021: 3	Entre 1 y 2 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, las peticiones vencidas se concentran en Secretaría General.

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 octubre), se observa descenso de peticiones pendientes de cierre respecto al mes inmediatamente anterior del -57%.



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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos la comunicación respecto a las acciones a implementar al interior de la Entidad con ocasión del seguimiento al índice de calidad en el manejo de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Al respecto, agradecemos la respuesta informando las acciones de mejora y retroalimentaciones realizadas respecto al informe consolidado de Calidad y Oportunidad del mes anterior y la participación en la capacitación llevada a cabo el 9 de noviembre realizando aclaraciones frente al manejo funcional de sistema Bogotá te escucha que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

#### OPORTUNIDAD

<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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Frente a este aspecto, queremos reconocer el esfuerzo realizado por esta administración en la disminución en el número de peticiones vencidas pendientes de cierre. Para ello, los invitamos a seguir trabajando para lograr atender las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente. Para lo cual, es importante destacar el compromiso de articular esfuerzos entre el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y la Entidad en identificar, mitigar y dar solución para superar la situación frente al número de peticiones vencidas pendientes de cierre en Bogotá te escucha.

La Dirección Distrital de Calidad está en total disposición de continuar con el trabajo articulado que se ha venido realizando, brindando las herramientas funcionales necesarias para apoyar a la entidad en lo que requiera.

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV - EDNA MATILDE VALLEJO GORDILLO - [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO