



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:**JORGE ARMANDO PÉREZ VERGARA**

Gerente

CONCESIÓN GYP BOGOTA S.A.S

Dirección Electrónica: gerencia@gypbogota.com

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 A SEPTIEMBRE DE 2022**Referenciado:**

Respetado Doctor:

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 Concesión Grúas y Patios 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 septiembre de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de las respuestas y la cuarta al seguimiento al plan de mejoramiento a la visita de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.

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

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.

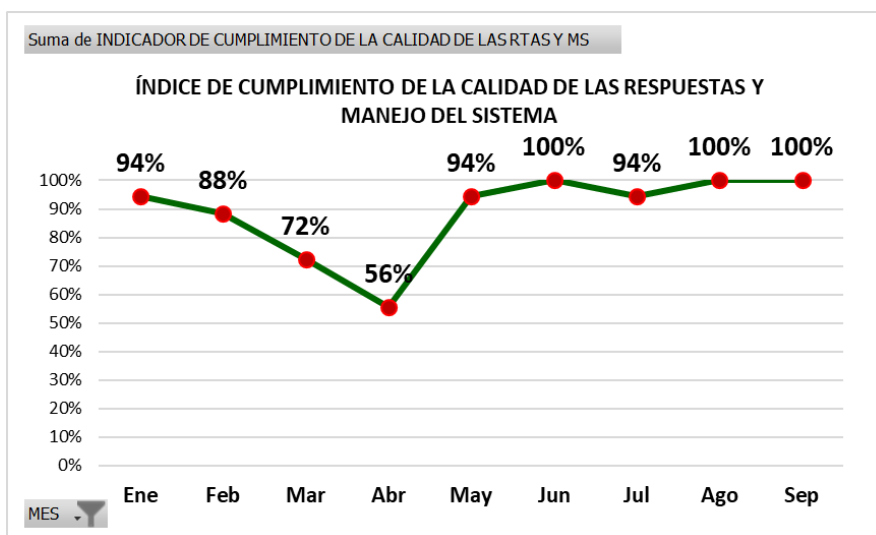
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **18** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
18	0 (0%)	100%	89%

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:

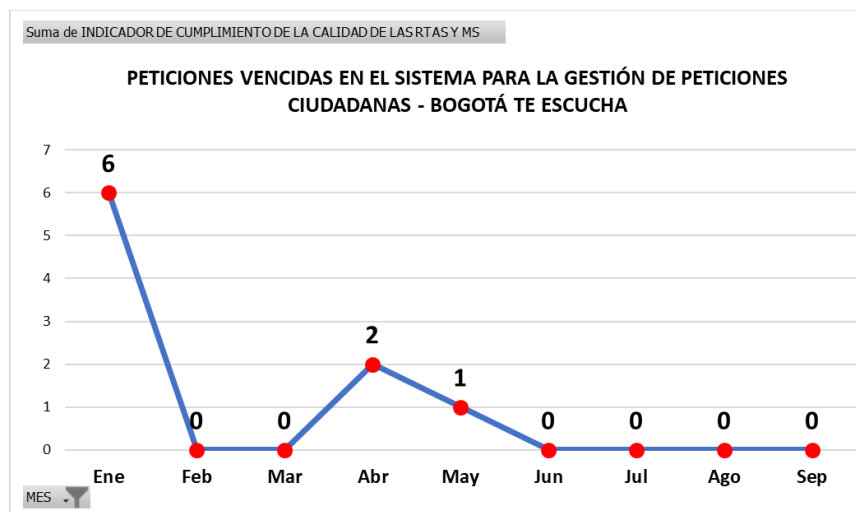
MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
18	18	0	18	0	18	0	18	0	18	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

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.

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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 septiembre la Entidad no presentó peticiones vencidas.



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 durante el mes de septiembre 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 **100%**, y no presentaron peticiones vencidas.

En ese sentido, queremos hacerles un reconocimiento por brindar a los ciudadanos respuestas con calidad a sus peticiones y recomendamos mantener las acciones implementadas para lograr este resultado.

4. Seguimiento al Plan de Mejoramiento a la Visitas de Monitoreo realizada durante la vigencia 2022

Página número 3 de 4

Documento Electrónico: eee4a61b-9d8c-4dfa-8303-e874d0967be2



Respecto al informe del monitoreo realizado al área de Atención al Usuario del Concesionario GyP, en el mes de septiembre de 2022, recibimos el oficio remitido por ustedes No. 1-2022-29873 del 18 de octubre, en el cual nos informan las acciones propuestas, a las cuales haremos seguimiento en las visitas de monitoreos próximas a realizarse.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación" y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*
- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado "Respuesta Parcial" y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM - ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE - contactociudadano@movilidadbogota.gov.co
CONCESIÓN GYP BOGOTA S.A.S - HAYDE GONZÁLEZ GARCÍA - hayde.gonzalez@empreger.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 4 de 4

Documento Electrónico: eee4a61b-9d8c-4dfa-8303-e874d0967be2

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