

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

**RICARDO FELIPE MONTEJO GALLEGO**

Gerente de Servicio al Cliente

**VANTI S.A ESP**

Calle 71 A No. 5 – 38

Dirección Electrónica: serviciosjuridicos@grupovanti.com

Ciudad

**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 SEPTIEMBRE DE 2022.**

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 VANTI S.A ESP 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 30 de septiembre 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 sistema<sup>1</sup>, el

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

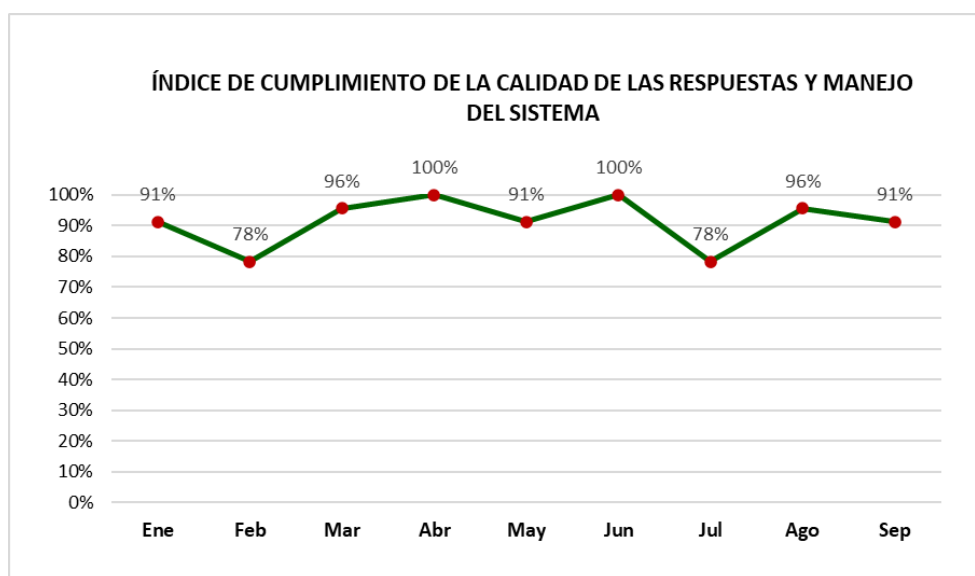
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por VANTI S.A ESP 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 **23** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento septiembre | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------|---|
| 23                    | 2 (9%)                     | 91%                                 | 91%                                     |



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 |
| 23      | 21         | 2        | 21       | 2        | 21      | 2        | 21          | 2        | 21                 | 2        |
|         | 91%        | 9%       | 91%      | 9%       | 91%     | 9%       | 91%         | 9%       | 91%                | 9%       |

**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:**

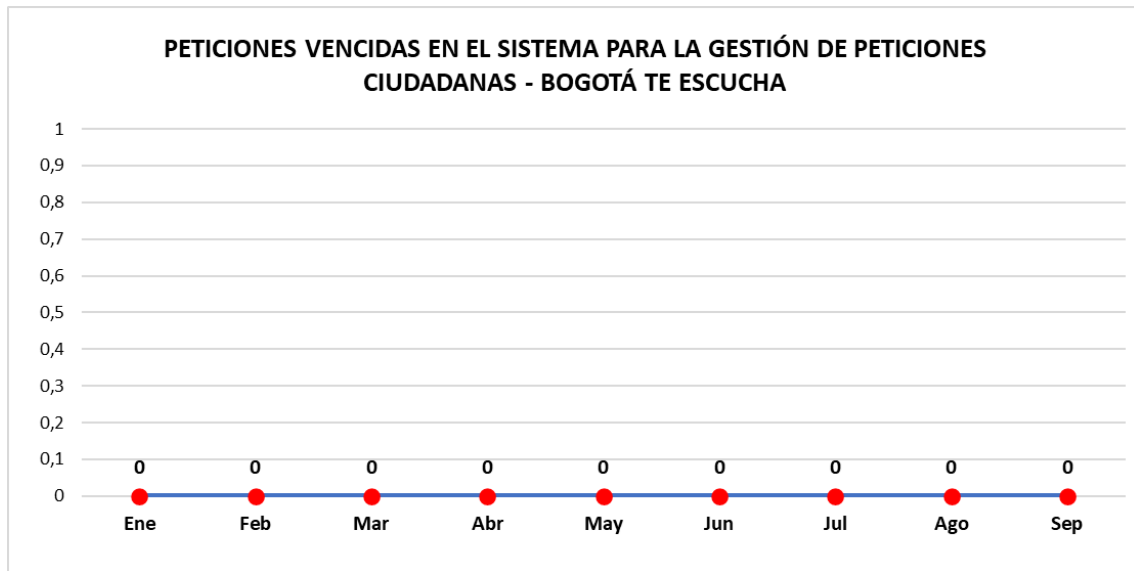
En el siguiente cuadro, se analizan las respuestas emitidas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia         | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES  |
|-------------|---------------------|----|----|----|----|----|--|
| 3125482022  | SERVICIO AL CLIENTE | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. |
| 3011152022  | SERVICIO AL CLIENTE | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.   |

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, la entidad a corte 30 de septiembre del 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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 septiembre), se evidenció una tendencia constante de cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las peticiones presentadas por la ciudadanía ante la entidad.

### **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 septiembre de 2022:**

#### **ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - SEPTIEMBRE DE 2022**

De acuerdo con la muestra evaluada 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 no alcanzo el **100%**, por lo anterior, recomendamos implementar un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas con el fin de mejorar la satisfacción ciudadana.

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

Dado que la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y las buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

En relación con el comunicado remitido por la entidad con radicado 2-2022-29302, donde nos indican respecto a la evaluación del requerimiento No 2990452022 es importante aclarar que, si se debe realizar traslado de una petición por competencia a otra entidad que se encuentre parametrizada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha, como es el caso de IDIGER, se debe realizar de acuerdo a como se establece en el manual y de acuerdo a los términos que indica la ley, por lo anterior debemos mantener la observación remitida en el informe de calidad de corte del 31 de agosto.

Finalmente, reiteramos que, 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, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera

mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

- *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 evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*

Cordialmente  
Cordialmente,

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

Copia:

VANTI S.A ESP - CINDY FLOREZ M. - serviciosjuridicos@grupovanti.com

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ  
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: c887ce92-1e3a-449a-a10b-8c27ac5e6d94

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