



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

Correo electrónico: [radicacion@metrodebogota.gov.co](mailto:radicacion@metrodebogota.gov.co)

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 OCTUBRE 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 la Empresa Metro de Bogotá S.A. 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 31 de octubre 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 cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distri-

<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.

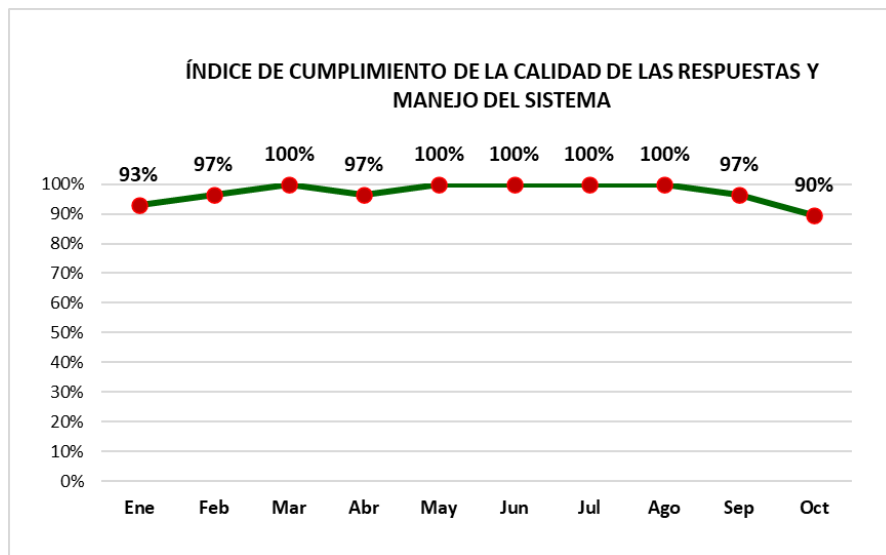
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

tal de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre 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 octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	3 (10%)	90%	97%

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
29	28	1	28	1	28	1	27	2	26	9
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	93%	7%	90%	10%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

**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
3648652022	UT MOVIUS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, por cuanto incumple con lo establecido en el Numeral 4.3. del Manual para la Gestion de Peticiones Ciudadanas – Versión 3: <i>“En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la persona solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011”</i>
3315812022	SUBGERENCIA DE GESTION PREDIAL	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad por cuanto responde fuera de los términos de Ley.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3406572022	SUBGERENCIA DE GESTION PREDIAL	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones 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:**

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de octubre de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2022:1</b>	1 día de vencimiento

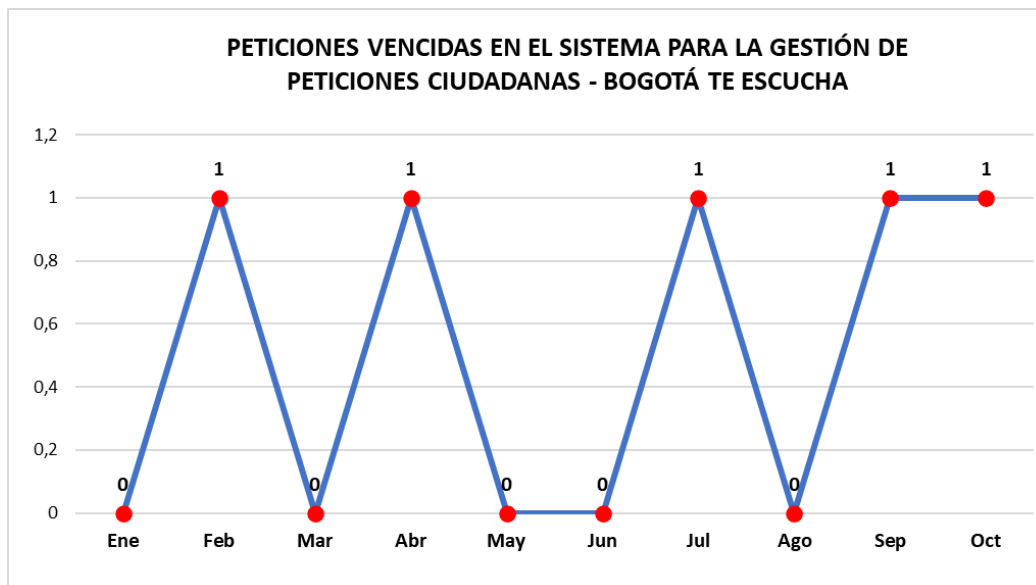
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, la petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 se encuentra en Consorcio Metro Línea 1, como se relaciona en el siguiente cuadro:

METRO DE BOGOTÁ		100%
Consorcio Metro Línea 1	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 octubre), se evidenció una tendencia creciente de **1** petición vencida en el sistema durante el mes de octubre 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**<sup>2</sup>.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **1** petición pendiente por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la cual se relaciona a continuación:

No. de petición	Dependencia	Tipo de petición	Estado de petición
3335332022	ATENCIÓN AL CIUDADANO 3	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito

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

### **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 octubre de 2022:**

Dado que la Entidad presentó un cumplimiento del **90%** en el índice de calidad, así como también, presentó **1** petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre de 2022. Por lo anterior, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, los invitamos a formular acciones de mejora para la gestión de peticiones ciudadanas para el resto de la vigencia 2022.

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 de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

*“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban*

<sup>2</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”.

*a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.*

*La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:*

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

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: JOSE LUIS VEGA RUEDAS  
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: c6074b77-b71e-4f0a-a501-1c2bbdfb64ba

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



