

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE

Secretaria General

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

Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento Torre Aire - Piso 3

Correo electrónico: atencionalciudadano@umv.gov.co

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN
EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -
BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DE 2022****Referenciado:** 1-2022-33230,1-2022-33229

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, con fundamento en la información registrada en 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 Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, 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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

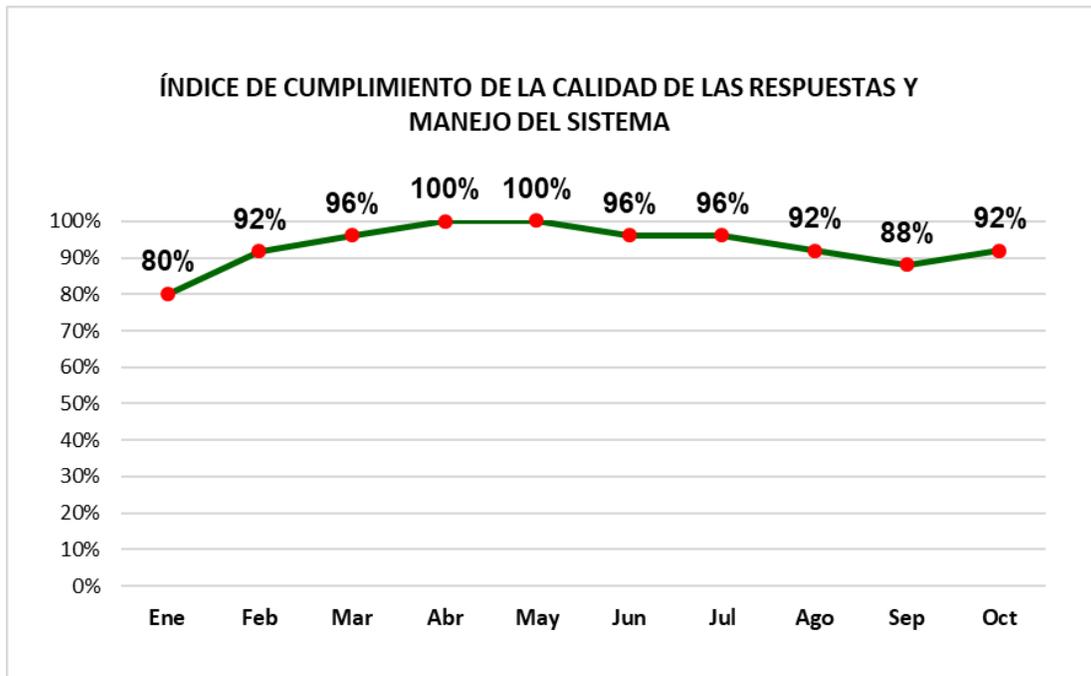
¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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

peticiones cerradas en el mes de octubre de 2022, por parte de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de 25 respuestas.

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % Índice de cumplimiento octubre | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 25 | 2 (8%) | 92% | 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:

| MUESTRA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DEL SISTEMA | |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|
| | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple |
| 25 | 25 | 0 | 23 | 2 | 25 | 0 | 24 | 1 | 23 | 2 |
| | 100% | 0% | 92% | 8% | 100% | 0% | 96% | 4% | 92% | 8% |

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 emitidas por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV 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 |
|-------------|--------------------|----|----|----|----|----|---|
| 3732132022 | SECRETARÍA GENERAL | SI | NO | SI | NO | NO | <p>El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p> |
| 3733322022 | SECRETARÍA GENERAL | SI | NO | SI | SI | NO | <p>El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p> |

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:

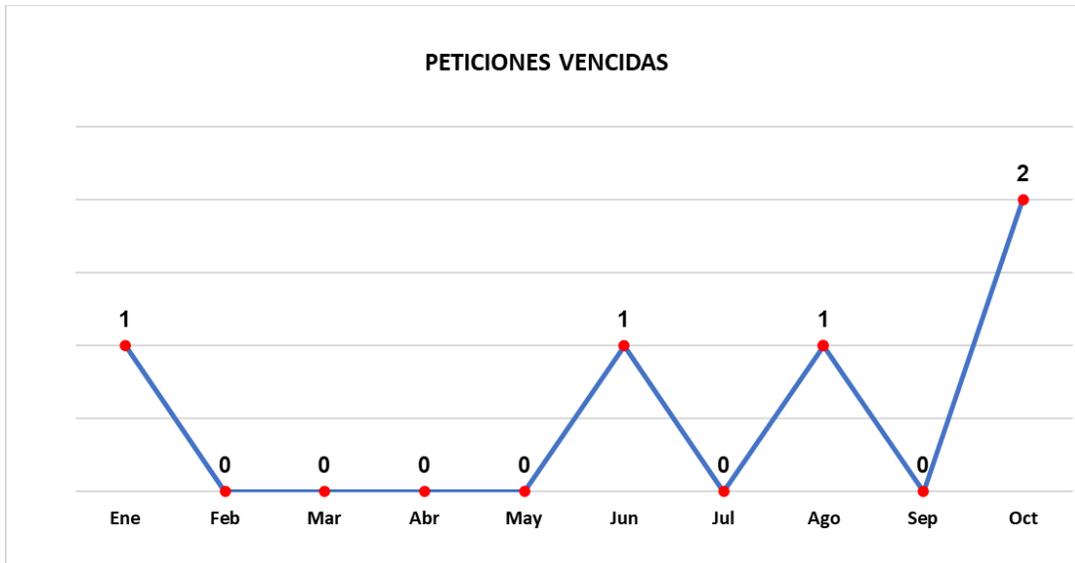
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona las peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de octubre de 2022:

| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Año Asignación | Días de vencimiento |
|------------------------|---|----------------|---------------------|
| 2 | 0 | 2022: 2 | Entre 3 y 9 |

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

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

Por consiguiente, de acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a octubre), finalizó con **dos (2)** peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha.



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

Teniendo en cuenta la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recuerda lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**².

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:

De acuerdo con la muestra evaluada por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV durante el mes de octubre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad es del **92%**, teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento **MANEJO DEL SISTEMA** con **8%**, seguido del criterio de **CLARIDAD** con el **8%**. Adicionalmente, para el mes de octubre de 2022, la entidad presenta **dos (2)** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.

Teniendo en cuenta los resultados en el índice mensual de calidad para los meses de agosto (92%), septiembre (88%) y octubre (92%), respetuosamente solicitamos realizar los ajustes correspondientes frente a la situación relacionada en los numerales 1 y 2 del presente informe, que permita garantizar y mantener al 100% un servicio de calidad, transparente y oportuno de las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

Adicionalmente, es importante precisar que la Entidad presentó plan de mejoramiento el 01 de marzo de 2022 con número de caso 248642 y posteriormente fue ajustado el 21 de noviembre de 2022 con números de radicados No. 1-2022-33229 y 1-2022-33230 orientadas en varias acciones que se relacionan a continuación:

| No. Acción | Hallazgo | Acción de Mejora | Fecha de Inicio – Fecha de Finalización | Responsable |
|------------|---|--|---|---|
| 1 | (...) “No cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.” | <p>“Revisar diariamente todas las respuestas emitidas por la entidad, por parte del Contratista de apoyo a la gestión de APIC-Atención al Ciudadano de la UAERMV (designado como operador de Bogotá te Escucha), antes de cargarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.</p> <p>Como evidencia: Base de los datos BTE implementada del proceso APIC (componente Atención al Ciudadano) con el registro de las respuestas emitidas que fueron revisadas por la UAERMV, antes de cargarlas en Bogotá te Escucha.”</p> | 16/11/2022 – 31/01/2023 | Secretaría General Proceso APIC - Atención al Ciudadano |

³ **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.”; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

| No. Acción | Hallazgo | Acción de Mejora | Fecha de Inicio – Fecha de Finalización | Responsable |
|------------|--|---|---|---|
| 2 | (...) “falla en el manejo del sistema, puesto que se debió utilizar el evento Cierre por No Competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.” | <p>“Revisar diariamente todas las respuestas emitidas por la entidad, por parte del Contratista de apoyo a la gestión de APIC-Atención al Ciudadano de la UAERMV (designado como operador de Bogotá te Escucha), cuándo evidencie que en la respuesta se realiza un traslado por competencia y en la hoja de ruta de BTE se evidencie que la entidad a la que se va a realizar el traslado ya tiene la petición asignada, deberá utilizar en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, el evento “Cierre por no Competencia”, informándole al peticionario cual será la entidad encargada de tramitar la respuesta de fondo a su petición.</p> <p>Como evidencia: Base de los datos BTE implementada del proceso APIC (componente Atención al Ciudadano) con el registro de los eventos “Cierre por no competencia”.</p> | 16/11/2022 – 31/01/2023 | Secretaría General Proceso APIC - Atención al Ciudadano |
| | | “El profesional de APIC - Atención al Ciudadano de la UAERMV designado como Administrador de Bogotá te Escucha, solicitará a la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio, una sensibilización denominada “capacitación funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, para los colaboradores de APIC-Atención al Ciudadano de la UAERMV, con el propósito de reforzar el conocimiento y habilidades para el adecuado manejo de este sistema.” | 16/11/2022 – 31/01/2023 | Secretaría General Proceso APIC - Atención al Ciudadano |
| 3 | (...) “no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.” | “El Contratista de apoyo a la gestión de APIC-Atención al Ciudadano de la UAERMV (designado como operador de Bogotá te Escucha), deberá verificar diariamente en la bandeja de entrada del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, con el fin de establecer la competencia de las peticiones asignadas a la UAERMV; en caso de que se evidencie que el objeto de la petición le compete a otra entidad, deberá utilizar el evento “Trasladar” dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción e informar al peticionario dicha situación.” | 16/11/2022 – 31/01/2023 | Secretaría General Proceso APIC - Atención al Ciudadano |

La Dirección reconoce el interés y el compromiso para buscar acciones de mejora que generen resultados en beneficio para la ciudadanía. Por consiguiente, realizaremos el seguimiento a las acciones en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en los índices de calidad y oportunidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

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 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.

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

Anexos Electrónicos: 0



Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR