



4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:****MARGARITA CÓRDOBA GARCÍA**

Jefe Oficina de Gestión Social

**EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU**Dirección Electrónica: [ventanillaunica@eru.gov.co](mailto:ventanillaunica@eru.gov.co)

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 AL MES DE NOVIEMBRE DE 2022**

**Referenciado: 1-2022-36092**

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, 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 Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano 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 noviembre de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de las respuestas.

## **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 Empresa, en 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.

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

Página número 1 de 6

Documento Electrónico: 4b19b846-b59a-4967-a191-47a23b667ecd

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



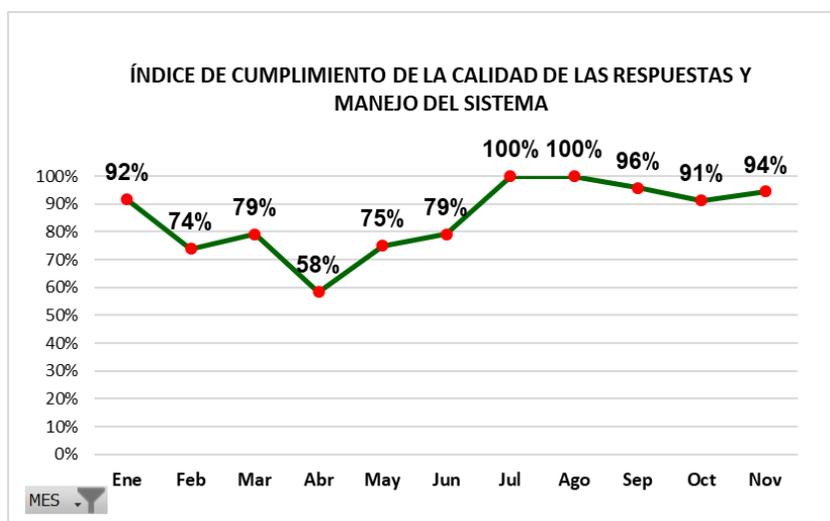
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre 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 noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
18	1 (6%)	<b>94%</b>	<b>85%</b>

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	17	1	17	1	17	1	17	1	17	1
	<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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

**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.

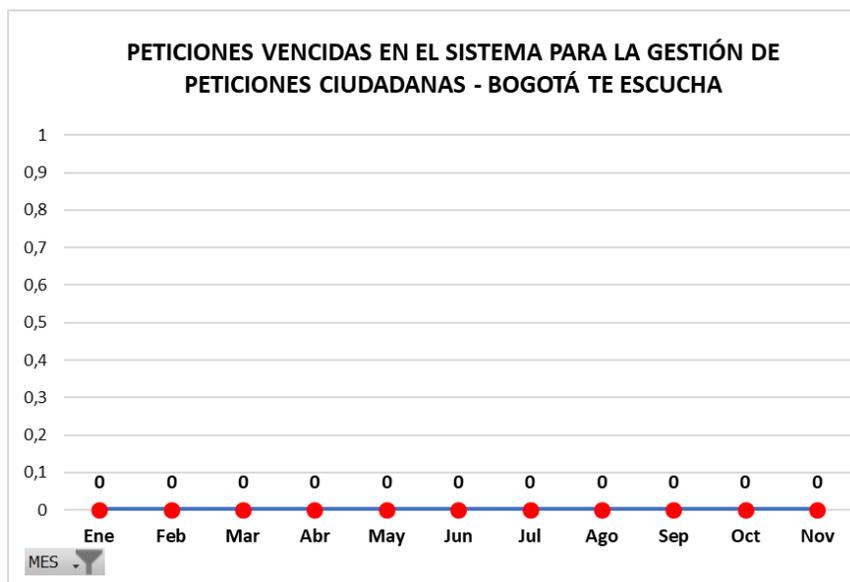
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3848142022	DIRECCIÓN COMERCIAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 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, durante el mes de noviembre la Entidad no presentó peticiones vencidas ni con gestión extemporánea.



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 correspondiente al mes de noviembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas es de **94%**, presentando incumplimiento en todos los criterios, de los cuales en los que más falla es en el **MANEJO DEL SISTEMA** con un **6%**.

Adicionalmente, es importante precisar que la Entidad presentó plan de mejoramiento el 19 de diciembre de 2022 con número de radicado 1-2022-36092 orientadas en varias acciones que se relacionan a continuación:

No.	Acciones	Meta	Indicador
1	<p>“Realizar capacitación a los líderes de proyecto que pertenecen a la Subgerencia de Gestión Urbana acerca del manual del funcionario, Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición y tiempos establecidos para dar respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas.</p> <p>Fecha inicio: 21/07/2022 Fecha final: 31/12/2022”</p>	<p>“Líderes de proyecto capacitados en el manual del funcionario, Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición y tiempos de respuesta oportuna de las peticiones ciudadanas.”</p>	<p>“100% de los líderes de proyecto que sean capacitados en la aplicación del requisito.”</p>
2	<p>“Revisar y definir instrumento de seguimiento sobre los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas allegadas a la Subgerencia de Gestión Urbana.</p> <p>Fecha inicio: 21/07/2022 Fecha final: 31/12/2022”</p>	<p>“01 instrumento de seguimiento de los tiempos de respuesta definido.”</p>	<p>“01 instrumento de seguimiento de los tiempos de respuesta definido.”</p>
3	<p>“Efectuar adecuadamente el seguimiento a las peticiones ciudadanas en el instrumento establecido.</p> <p>Fecha inicio: 21/07/2022 Fecha final: 31/12/2022”</p>	<p>“100% de las peticiones ciudadanas con respuesta oportuna.”</p>	<p>“(Peticiones con respuesta oportuna / Peticiones recibidas) * 100”</p>

Por lo anterior, 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.

Finalmente, 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, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018<sup>2</sup>, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011)
- Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias	<b>10 días hábiles</b>
- Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción	<b>15 días hábiles</b>
- Consultas	<b>30 días hábiles</b>

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia:  (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más	<b>5 días hábiles después de la recepción</b> (Artículo 21 Ley 1437 2011)

<sup>2</sup> Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Tipo de Evento	Termino
entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	
Solicitud Aclaración:  (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	<b>10 días hábiles después de la recepción</b> <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Ampliación:  (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)	<b>10 días hábiles después de la recepción</b> <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i>
Respuesta parcial:  (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	<b>Antes del vencimiento de la petición</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresar los motivos de la demora.</li> <li>- Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo.</li> <li>- No podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</li> </ul> <i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)

Cordial saludo,

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

Copia:  
 EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU - DIEGO FERNANDO SUAREZ MANZUR -  
 ventanillaunica@eru.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 4b19b846-b59a-4967-a191-47a23b667ecd

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

