

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 NOVIEMBRE DE 2022**

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 30 de noviembre 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.

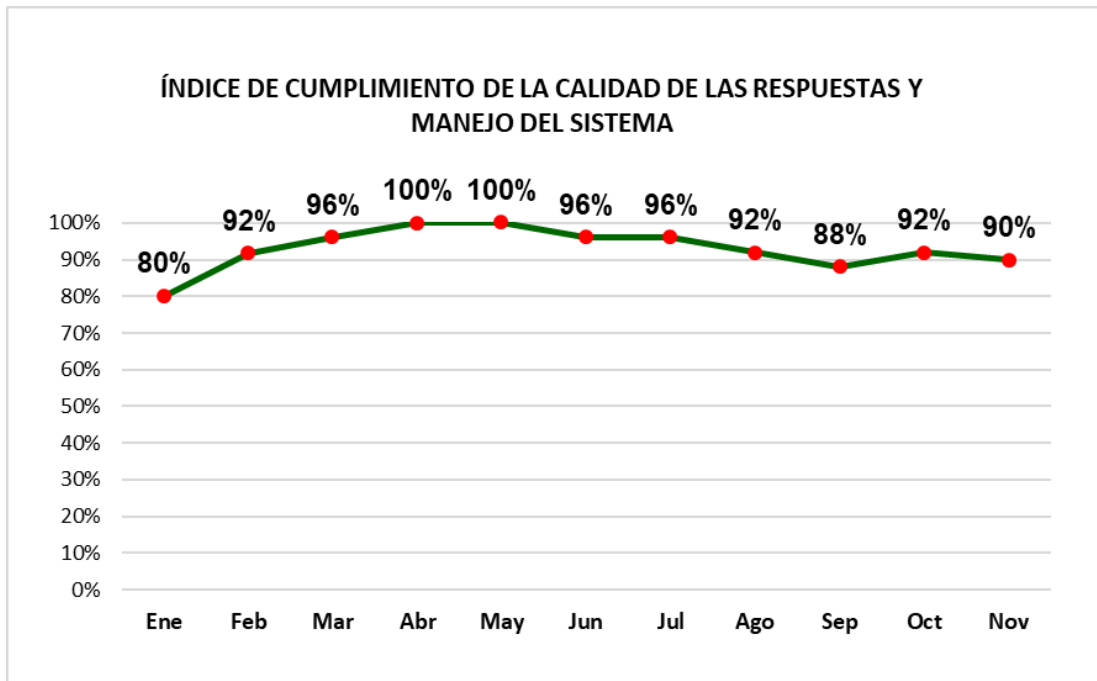
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

peticiones cerradas en el mes de noviembre 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 **20** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
20	2 (10%)	90%	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
20	20	0	20	0	20	0	18	2	20	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	90%	10%	100%	0%

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
3573682022	SECRETARÍA GENERAL	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos, no cumplen 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.
3908602022	SECRETARÍA GENERAL	SI	SI	SI	NO	SI	

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:

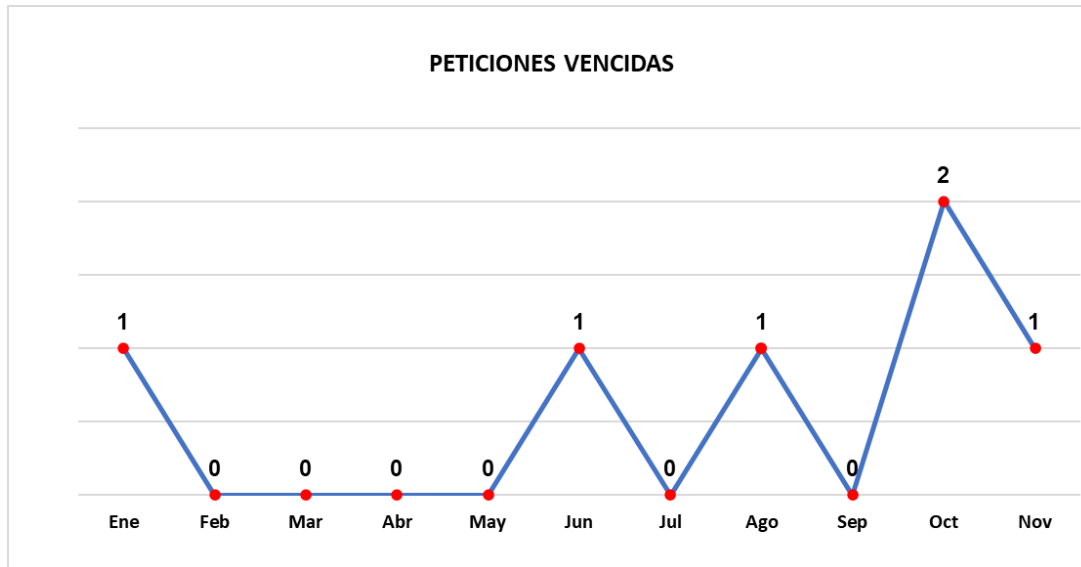
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la petición vencida que la entidad presentó en el mes de noviembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
1	0	2022: 1	Siete (7) días

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

Para el periodo objeto del análisis, la petición se encuentra 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 noviembre), finalizó con **una (1)** petición vencida 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.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 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 presentan **dos (2)** peticiones pendientes 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 con No **3791132022** y **3814402022**.

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 noviembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV durante el mes de noviembre 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 **90%**, teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento en **OPORTUNIDAD** con el **10%**. Adicionalmente, para el mes de noviembre de 2022, la entidad presenta **una (1)** petición vencida 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”.

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
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

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
		“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

Al respecto, respetuosamente solicitamos fortalecer la acción No. 3 del plan de mejoramiento frente a las observaciones el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar y mantener el 100% de servicio de calidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Ahora bien, dado que la Entidad presentó una petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas durante el mes de noviembre de 2022, los invitamos a seguir trabajando para atender las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en Bogotá 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, 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 2018⁴, 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	10 días hábiles
- Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles
- Consultas	30 días hábiles

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 entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	5 días hábiles después de la recepción (Artículo 21 Ley 1437 2011)

⁴ 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
Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	10 días hábiles después de la recepción (Artículo 19 Ley 1437 2011)
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)	10 días hábiles después de la recepción (Artículo 17 Ley 1437 2011)
Respuesta parcial: (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	Antes del vencimiento de la petición <ul style="list-style-type: none">- Expresar los motivos de la demora.- Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo.- No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)

- 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

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