

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 DICIEMBRE 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 31 de diciembre 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.

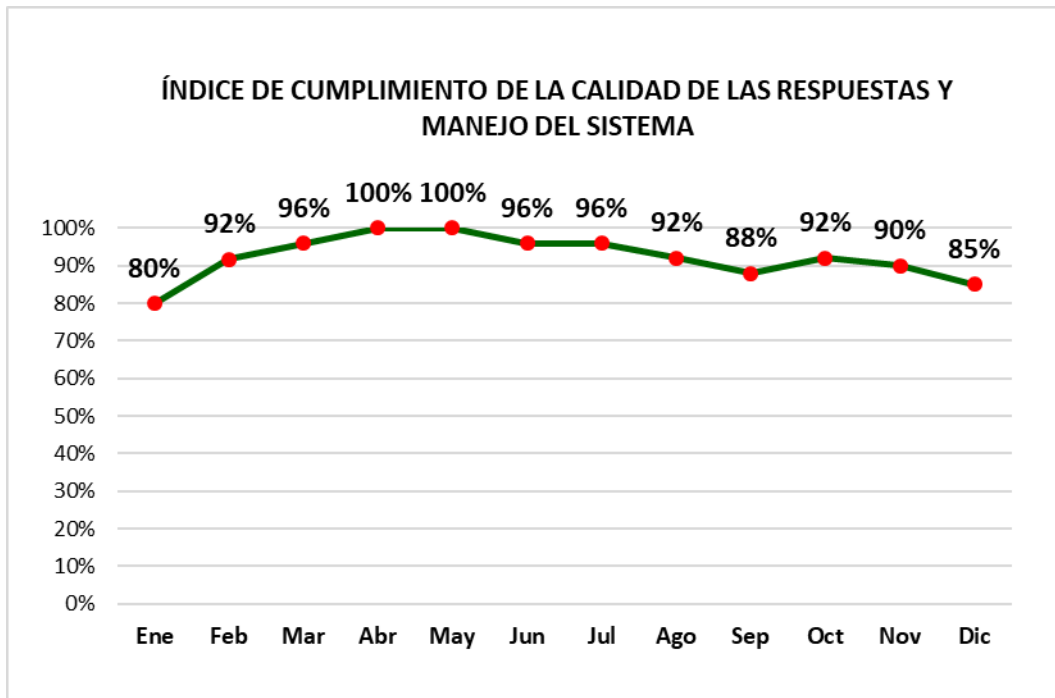
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

peticiones cerradas en el mes de diciembre 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 diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
20	3 (15%)	85%	92%



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	17	3	18	2	18	2	18	2	18	2
	85%	15%	90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%

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.

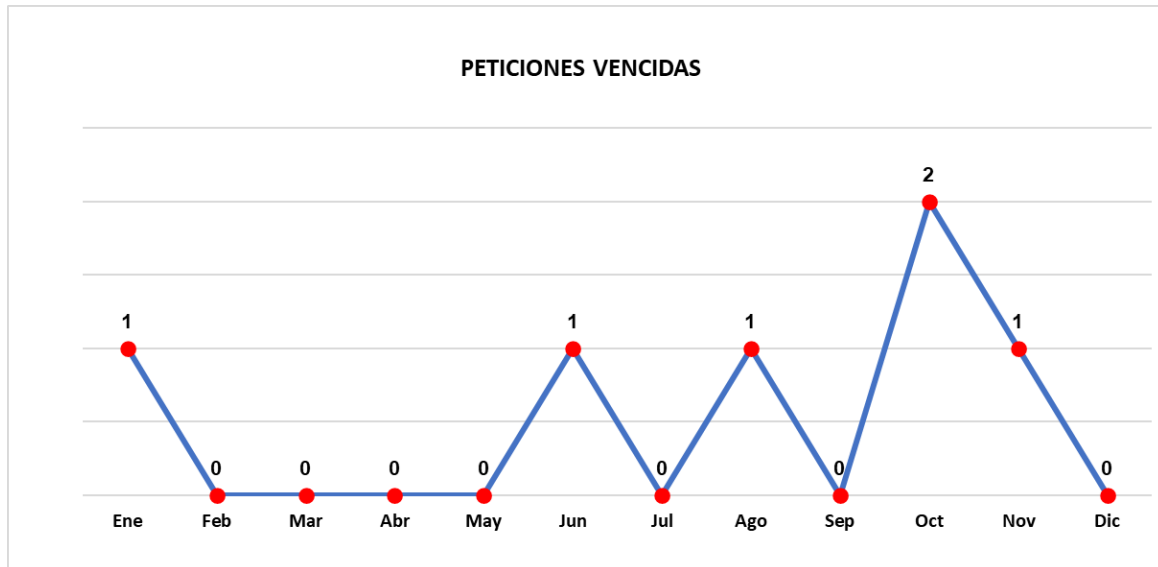
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4478512022	SECRETARÍA GENERAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4644262022	SECRETARÍA GENERAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad, puesto que en la respuesta solicitan información adicional al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
4504532022	SECRETARÍA GENERAL	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de Coherencia puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.

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 del 31 de diciembre de 2022 no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a diciembre), se observa en el mes de diciembre cumplimiento de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo a los términos de ley en Bogotá Te Escucha.



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

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 presenta **una (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 con número **4289702022**.

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 diciembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV durante el mes de diciembre 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 **85%**, teniendo como criterios de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** y **CLARIDAD**, afectando los demás criterios, seguido del criterio de **COHERENCIA**.

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 diciembre 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> <p>“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.”</p>	16/11/2022 – 31/01/2023	Secretaría General Proceso APIC - Atención al Ciudadano
			16/11/2022 – 31/01/2023	Secretaría General Proceso APIC - Atención al Ciudadano

No. Acción	Hallazgo	Acción de Mejora	Fecha de Inicio – Fecha de Finalización	Responsable
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

En ese orden de ideas, los invitamos a fortalecer las acciones que permitan garantizar 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 Escucha², lo anterior, para alcanzar el 100% en el Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad.

Dado que la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV no presentó peticiones vencidas en el Sistema durante el mes de diciembre de 2022, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los (las) colaboradores(ras) de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual la invitación a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas.

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 en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

² **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.”

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; *“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, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.”*

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 soporteeticiones@alcaldiabogota.gov.co

Cordial saludo,

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: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR