



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

Dirección Electrónica: radicacion@metrodebogota.gov.co**BOGOTÁ, D.C.**

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 ENERO DE 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta que con este informe estamos dando inicio a la vigencia 2023, en la evaluación a las respuestas de las peticiones ciudadanas, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio queremos agradecer el esfuerzo y el compromiso de su entidad frente a la gestión y trámite de las PQRS, sin embargo, aún tenemos temas por mejorar, por cuanto la Empresa Metro De Bogotá S.A. para la vigencia 2022 alcanzó el 95% de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y llegó a presentar peticiones vencidas, por esta razón los invitamos a que el 2023 sea un año en donde se logre el cumplimiento del índice de calidad de las respuestas al 100%, con el fin de prestar un excelente servicio a los ciudadanos que permita la garantía efectiva de sus derechos.

Con este propósito, desde la Dirección continuaremos brindando todo el apoyo que ustedes requieran para alcanzar esta meta, en ese sentido, a continuación, nos permitimos relacionar los resultados para lo corrido de la vigencia 2023 correspondientes a la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Página número 1 de 6

Documento Electrónico: e8d1bd59-db53-487d-b920-4bf837f6d61f

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



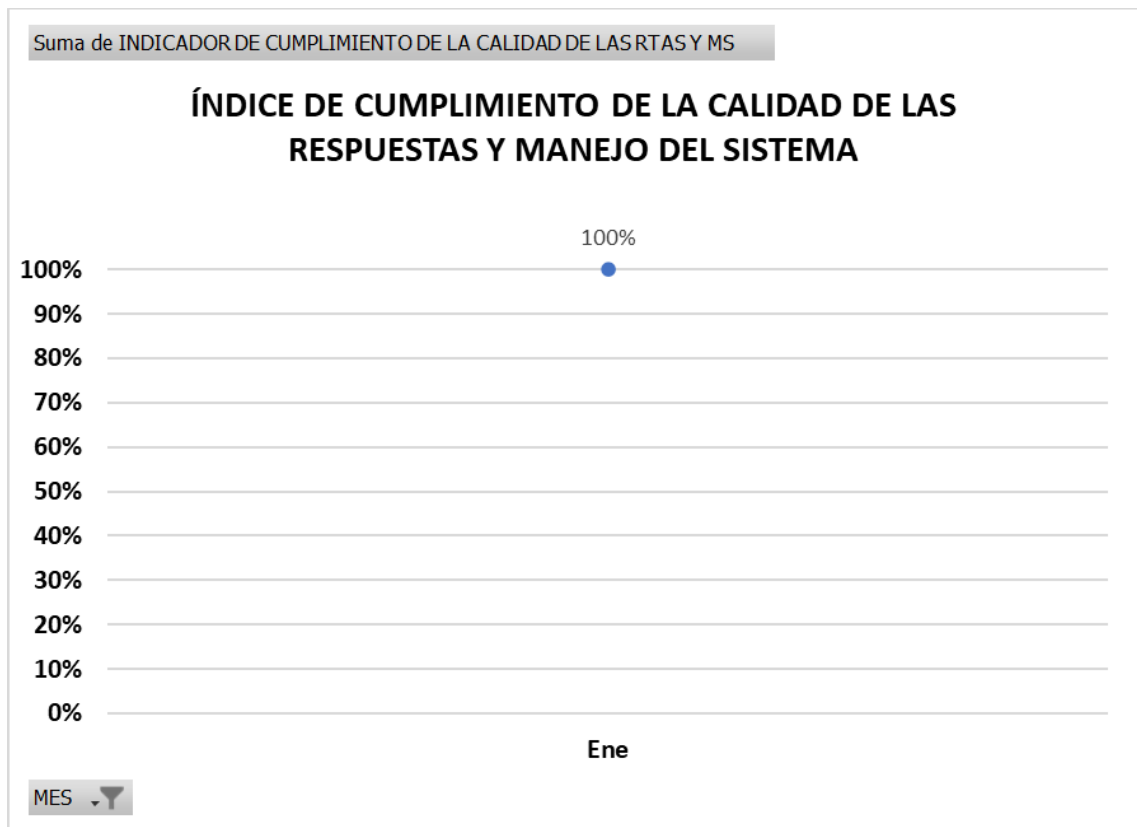
CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
24	0 (0%)	100%	100%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
24	0	24	0	24	0	24	0	24	0
100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presento observaciones a las respuestas evaluadas.



En relación con el comunicado de radicado EXTS23-0000792 del 16 de febrero de 2023 de la Empresa Metro de Bogotá, donde se hace la observación a la petición No. 4127362022, sobre el particular se aclara que la petición ingreso a la entidad el 11 de noviembre de 2022 como se evidencia a continuación:

1

11 de noviembre de 2022

Señor Leónidas Narváez
Gerente General
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ D.C.
Bogotá D.C.

**Ref. SOLICITUD DE PAGO DE DINEROS CORRESPONDIENTES
A COMPENSACIÓN A ARRENDATARIOS**

LUÍS ALFREDO GUTRIERREZ GAVIRIA, mayor de edad, domiciliado y residenciado en Bogotá D.C., Defensor de Derechos Humanos de la Defensa Internacional Chequemarca e identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 80'528,187 de Bogotá D.C. obrando en calidad de autorizado y Apoderado del Señor, **EDWIN MENA MOSQUERA**, identificado con la Cédula de Ciudadanía N° 1'022,382,051 de Bogotá D.C. según poder adjunto; por medio del presente, comedidamente le solicito se sirva disponer lo pertinente a fin de que a mi patrocinado le sean cancelados los dineros

La respuesta fue emitida y cargada en el sistema por la entidad el 16 de diciembre de 2022, 16 días después de ingresada la petición, es por este motivo que para la respuesta en mención se realiza la observación de que la respuesta se dio fuera de los términos legales y por ende la misma fue cargada en el sistema extemporáneamente, como se evidencia a continuación.

METRO DE BOGOTÁ S.A.										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
Comunicaciones METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - DIANA MARCELA GARCIA RODRIGUEZ	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2022-11-15 7:51:01 AM	2022-11-17 11:59:59 PM	2022-11-17 8:14:10 AM	Solucionado - Por asignación		
ATENCIÓN AL CIUDADANO 1 METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - KERLY MARCELA TORRES UMBRA	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-11-17 8:14:10 AM	2022-12-01 11:59:59 PM	2022-11-17 4:13:50 PM	Solucionado - Por asignación		
SUBGERENCIA DE GESTIÓN PREDIAL METRO DE BOGOTÁ S.A.	FUN - MELISSA ALEXANDRA SANCHEZ ZORNOSA	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-11-17 4:13:49 PM	2022-12-01 11:59:59 PM	2022-12-06 7:33:45 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

Atrás Siguiente

Página número 3 de 6

Documento Electrónico: e8d1bd59-db53-487d-b920-4bf837f6d61f

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





METRO DE BOGOTÁ S.A.
FECHA: 2022-12-06 19:15:21
SDQS:
FOLIOS: 1



Asunto: Respuesta a su Petición S
Destino: Luis Alfredo Gutierrez Gaviria
Anexos: 6 Folios
Dep: Gerencia de Comunicaciones
RAD: PQRSD-S22-02194

Bogotá D.C., 6 de diciembre de 2022

Señor:
LUÍS ALFREDO GUTIERREZ GAVIRIA
Chip AAA0072LTLF_12
idgyasociadosasesoriaseventos@gmail.com
Ciudad

Asunto: Respuesta a su Petición SDQS 4127362022

Respetado señor Gutiérrez,

Con referencia a su petición y considerando los hechos descritos a continuación, la Empresa Metro de Bogotá S.A., da respuesta en los siguientes términos:

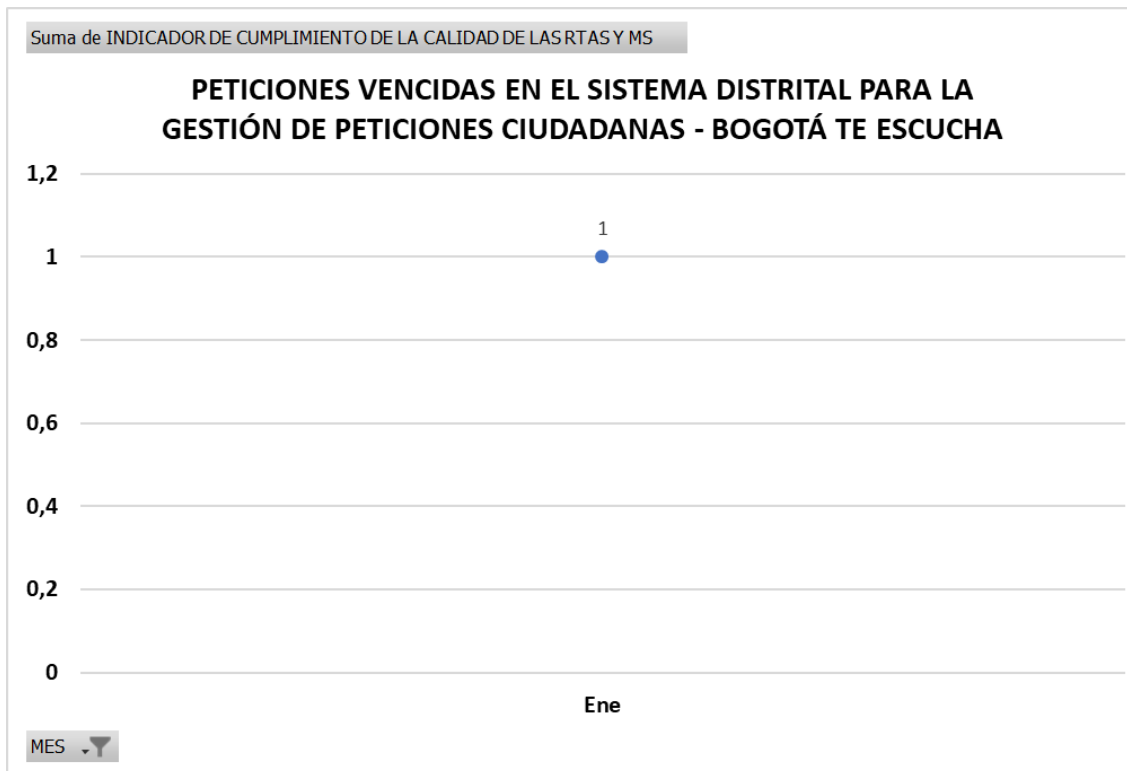
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1	2023: 1	3 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

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, dicha petición es: **4548222022**.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Según los resultados obtenidos en el análisis de peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, cordialmente solicitamos construir un plan de mejora con el propósito de que sirva

¹ **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.”



como herramienta para facilitar el cierre de las peticiones vencidas. Este plan debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

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: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: e8d1bd59-db53-487d-b920-4bf837f6d61f

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL