



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**RICARDO FELIPE MONTEJO GALLEGO**

Director de Servicio al Cliente

**VANTI S.A ESP**

Calle 71 A No. 5 - 38

Correo electrónico: [serviciosjuridicos@grupovanti.com](mailto:serviciosjuridicos@grupovanti.com)

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 ENERO DE 2023**

**Referenciado: 1-2023-5205**

Respetado Doctor:

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 VANTI S.A ESP para la vigencia 2022 alcanzó el 91% de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y presentó 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 del mes de enero 2023 correspondiente a las evaluaciones de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas, y la solicitud de plan de mejoramiento.

### **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 5

Documento Electrónico: 307efae1-4e5c-42c0-b2f1-3f862b185e4b

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
19	1 (5%)	95%	95%

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
18	1	18	1	18	1	18	1	18	1
95%	5%	95%	5%	95%	5%	95%	5%	95%	5%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

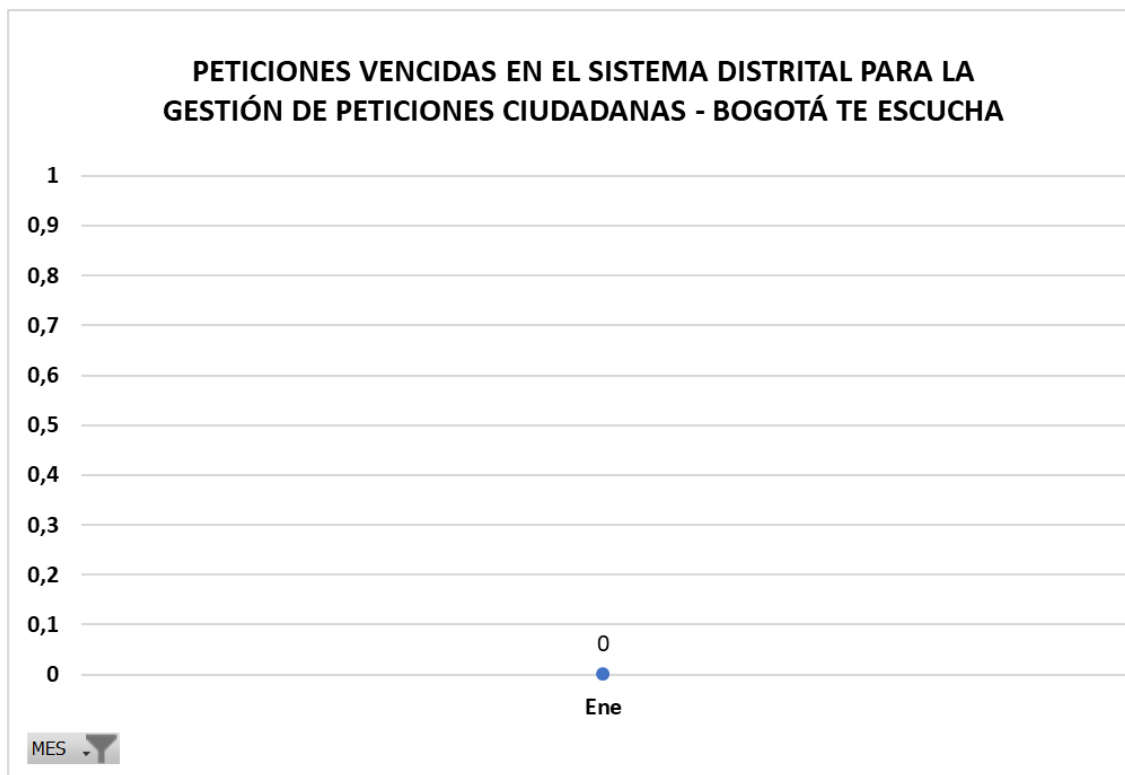
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
223282023	SERVICIO AL CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales 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.

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 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 no presentó peticiones vencidas.



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

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 no presentó 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.

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

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de enero de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por VANTI S.A ESP es del **95%**, teniendo como incidencia de mayor incumplimiento el criterio de **COHERENCIA** con **5%**, afectando los demás criterios de Calidad.

Al respecto, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 22 de febrero del 2023 con radicado interno de la Secretaria General No. 1-2023-5205 donde se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
Realizar la verificación del manejo de plataforma a través de los manuales y reuniones solicitadas a la alcaldía, ya que para el año 2022 se presentó una incidencia de 36,48% del total por este ítem.	21/11/2022	Dado que la fecha de implementación de dicha acción finalizó y persisten las observaciones, sugerimos ajustar la acción para la vigencia 2023.
Se procedió a realizar cambio de la persona que se encontraba con el manejo de la plataforma y se generó manual interno con el fin de subsanar dudas	31/03/2022	Se sugiere realizar la actualización pertinente con el equipo del nuevo Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Evaluación de Servicio a la Ciudadanía versión 1. Para la presente vigencia.
En nuestro aplicativo de respuesta se genera alerta de los datos de notificación para que las respuestas se emitan correctamente.	30/09/2022	Dado que la fecha de implementación de dicha acción finalizó y persisten las observaciones, sugerimos ajustar la acción para la vigencia 2023.
Se generó reunión con las áreas respectiva de nuestra compañía, con el fin de mejorar nuestros tiempos de respuesta como los comunicados que remitimos a nuestros usuarios.	30/06/2022	Dado que la fecha de implementación de dicha acción finalizó y persisten las observaciones, sugerimos ajustar la acción para la vigencia 2023.
Teniendo en cuenta las diferentes inquietudes que se presentan en el manejo de la plataforma, para el mes de noviembre de 2022 se recibió una capacitación sobre el manejo correcto de la plataforma, con el fin de mitigar los reportes en los cierres de las peticiones	24/11/2022	Dado que la fecha de implementación de dicha acción finalizó y persisten las observaciones, sugerimos ajustar la acción para la vigencia 2023.
"Validando en el Sistema, el Cliente interpuso la petición el día 25 de octubre 2022 y la Empresa procedió a emitir respuesta el 10 de noviembre 2022, dentro de los términos de Ley. Por tanto; no se evidencia que la publicación haya sido extemporánea."	24/11/2022	Dado que la fecha de implementación de dicha acción finalizó y persisten las observaciones, sugerimos ajustar la acción para la vigencia 2023.
Se establece con las áreas de nuestra compañía, se hará un seguimiento más riguroso con las áreas competentes, para así dar trámite a los Clientes dentro de los días establecidos por la ley.	29/12/2022	Dado que la fecha de implementación de dicha acción finalizó y persisten las observaciones, sugerimos ajustar la acción para la vigencia 2023.

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.

Cordial saludo,

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

Copia: VANTI S.A ESP - CINDY FLOREZ M. - serviciosjuridicos@grupovanti.com

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR