



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

Dirección Electrónica: [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto: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 MARZO DEL 2023.**

Respetada Doctora:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene 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 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:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
25	3(12%)	88%	90%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

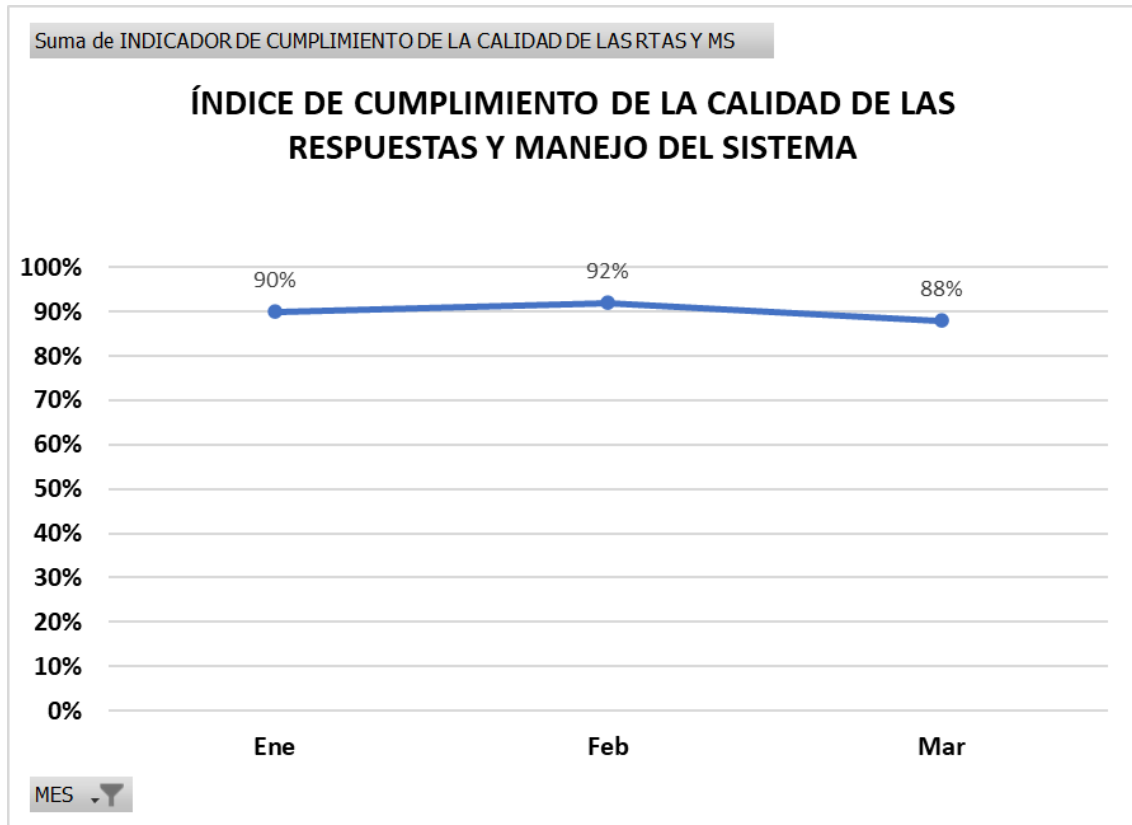
Página número 1 de 6

Documento Electrónico: b06ae570-ecf0-49d0-aff6-f88e2200865b

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



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
22	3	22	3	22	3	22	3	22	3
88%	12%	88%	12%	88%	12%	88%	12%	88%	12%

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
909302023 1067282023	SECRETARIA GENERAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, puesto que la entidad no realizó el traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente, lo que impide una respuesta de fondo al peticionario.
1232222023	SECRETARIA GENERAL	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

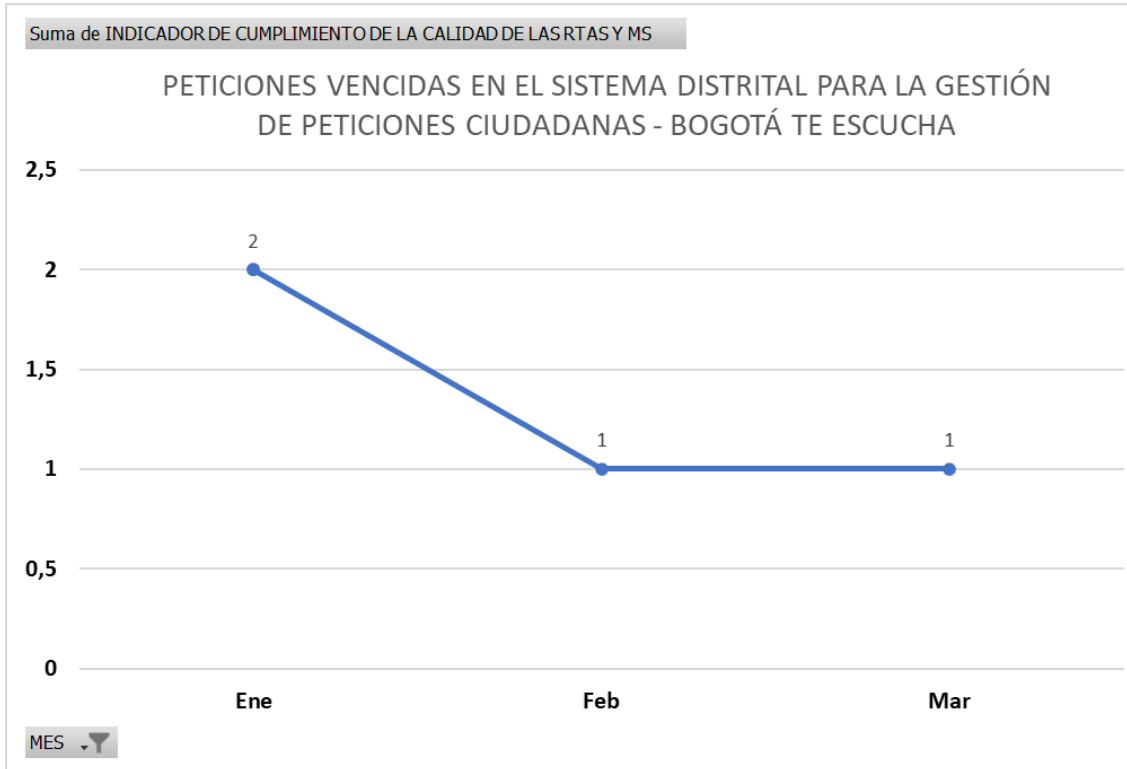
### 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	1

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 **1** petición vencida.



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**<sup>1</sup>.

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 **3** 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. Dichas peticiones son las siguientes: **473122023, 863922023 y 897452023**.

<sup>1</sup> **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.”

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

Mediante radicado 1-2023-8195 del 28 de marzo de 2023, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Preventiva Índice de Calidad a las Respuestas	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".	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".  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.	20/03/2023	20/07/2023
Preventiva Peticiones Vencidas en el Sistema	Realizar seguimiento preventivo para evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas, asignadas a las diferentes dependencias, con el fin de brindar trámite oportuno a las mismas.	Se realizará seguimiento preventivo para evitar el vencimiento de las peticiones ciudadanas, mediante el envío de correos electrónicos de alerta informando al profesional encargado de generar respuesta, los días restantes de vencimiento, con el fin de brindar el trámite oportuno a las peticiones de acuerdo a los términos de ley.  Como evidencia quedará la base de datos ACI 2023 que contiene las fechas de los correos enviados a la dependencia encargada de generar la respuesta pertinente al ciudadano.	20/03/2023	20/07/2023

Para el cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente mediante la evaluación mensual a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL 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

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: b06ae570-ecf0-49d0-aff6-f88e2200865b

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