



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARGARITA CÓRDOBA GARCÍA

Jefe Oficina de Gestión Social

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - ERU

Autopista Norte # 97 – 70 Piso 4

Correo electrónico: ventanillaunica@eru.gov.co

Ciudad

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 MAYO DE 2023.

Respetada Doctora:

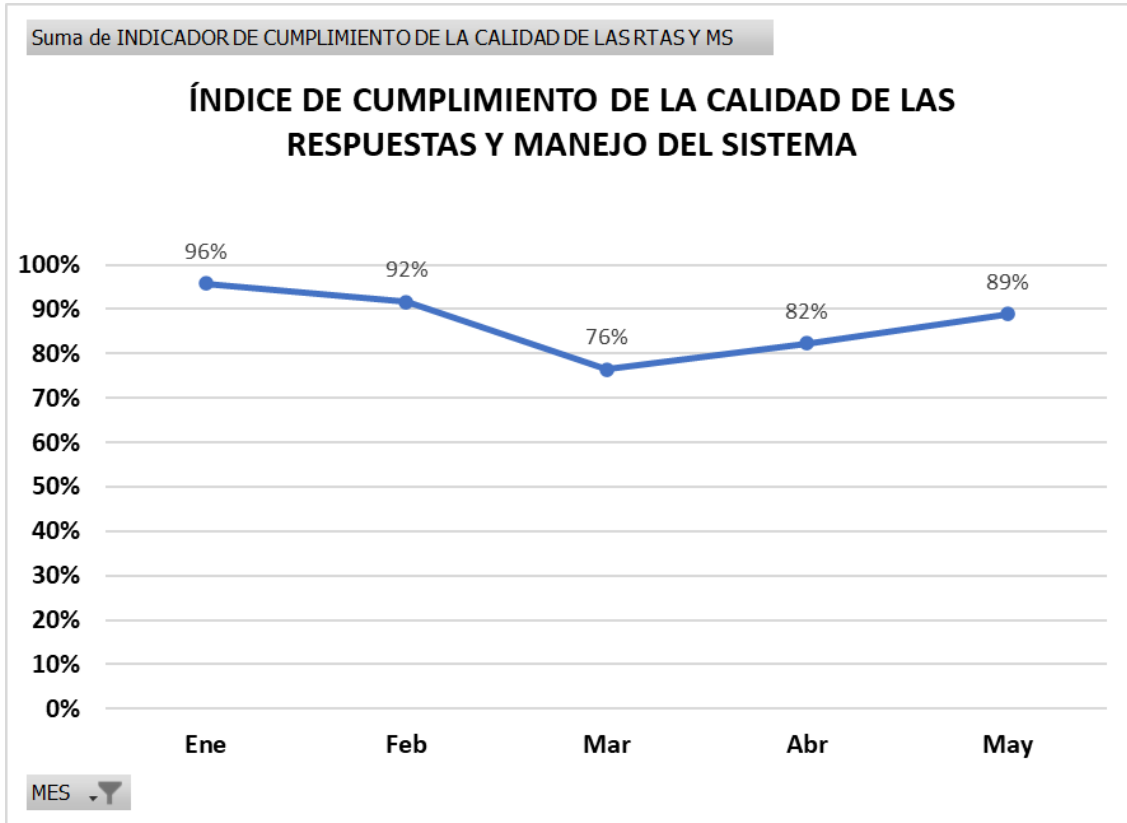
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
27	3 (11%)	89%	88%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
2336962023 2338442023	DIRECCION DE PREDIOS	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, 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.
2085802023	Oficina de Gestion Social	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

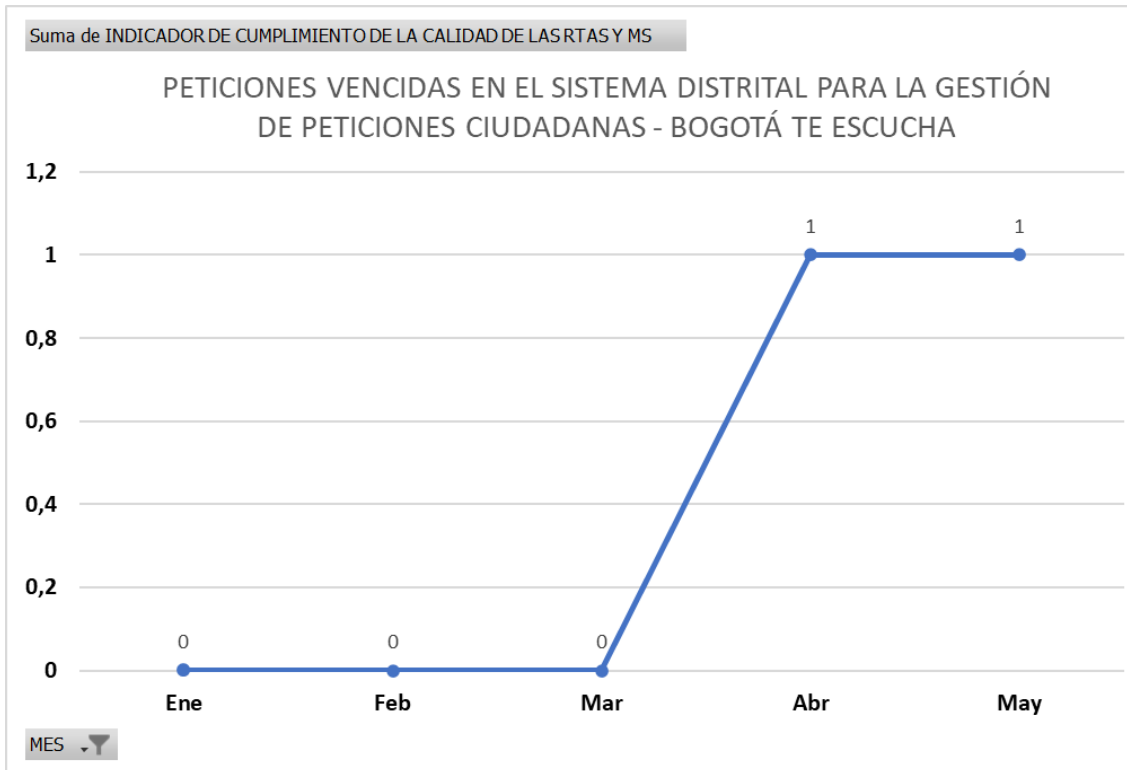
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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

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**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 **0** 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:

Mediante los comunicados de fecha 14 de junio y 20 de junio de 2023, con números de radicado de ingreso de la Secretaría General 1-2023-15289 y 1-2023-15636, hemos recibido plan de mejoramiento con las siguientes acciones:

Insumo de mejora	Tipo de acción de	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Índice de Calidad a las Respuestas	Preventiva	Realizar los traslados de las peticiones en el término establecido (5 días hábiles)	<ul style="list-style-type: none"> * Revisar petición y precisar si requiere un traslado. * Realizar la comunicación trasladando la petición a la entidad competente en el tiempo estipulado. * Radicar oficio y/o comunicación en la entidad competente. * Actualizar el SDQS con los acuses de recibidos de los oficios y/o comunicaciones que dan cuenta del traslado. 	16/06/2023	31/12/2023
Peticiones Vencidas en el Sistema	Correctiva	subir las respuesta de las peticiones dentro de los terminos de ley	Se programó una capacitación en el segundo semestre de 2023 para todos los servidores de la Dirección Comercial, con el propósito de conocer los protocolos de los PQR	16/06/2023	31/12/2023

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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”*



La Dirección Distrital de Calidad del Servicio agradece la remisión de este, para lo cual hará el correspondiente seguimiento y se verá reflejado en el informe correspondiente al mes de septiembre de 2023. En cuanto al plan de mejoramiento remitido en FT-22 pdf de la Empresa Renobo anexo al comunicado de radicado 52023002675 de 14 de julio de 2023, solicitamos amablemente sea enviado en el formato Excel, con el objeto de realizar el seguimiento correspondiente.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU - DIEGO FERNANDO SUAREZ MANZUR -
ventanillaunica@eru.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: f0170711-6cea-4b34-8288-8a4f86acad0c

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL