

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARITZA ZAMBRANO PARDO

Jefe Oficina de Gestión Social

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - ERU

Autopista Norte # 97 – 70 Piso 4

Correo electrónico: mzambranop@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 JUNIO DE 2023.

Respetada Doctora:

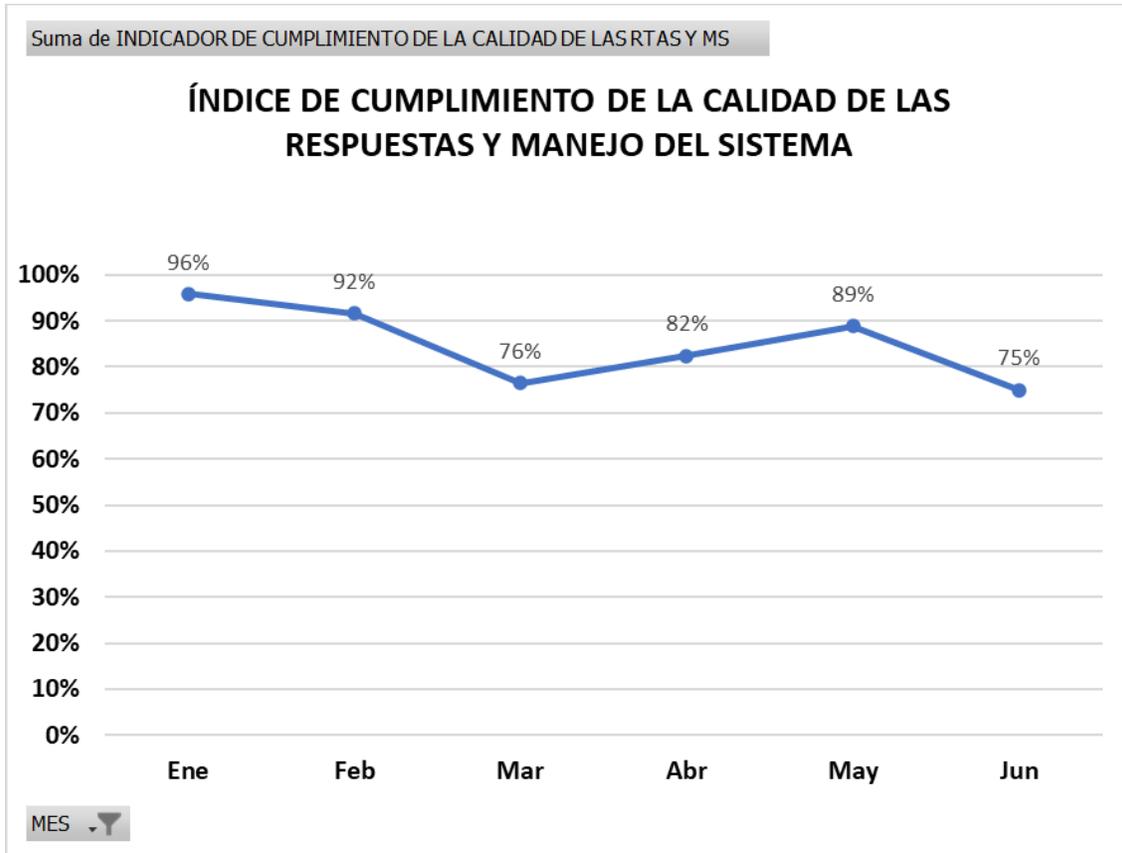
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 12 | 3 (25%) | 75% | 86% |

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 |
|--------------------------|----------------------|----|----|----|----|----|---|
| 2457282023 2448392023 | 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. |
| 1973122023 | DIRECCION DE PREDIOS | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con ningún criterio de Calidad, ya que utilizan el evento de respuesta parcial para solicitar |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|-------------|----|----|----|----|----|--|
| | | | | | | | ampliación, el peticionario no tiene la opción de aportar información en el sistema y por ende no hay una respuesta de fondo a lo requerido por el peticionario. |

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

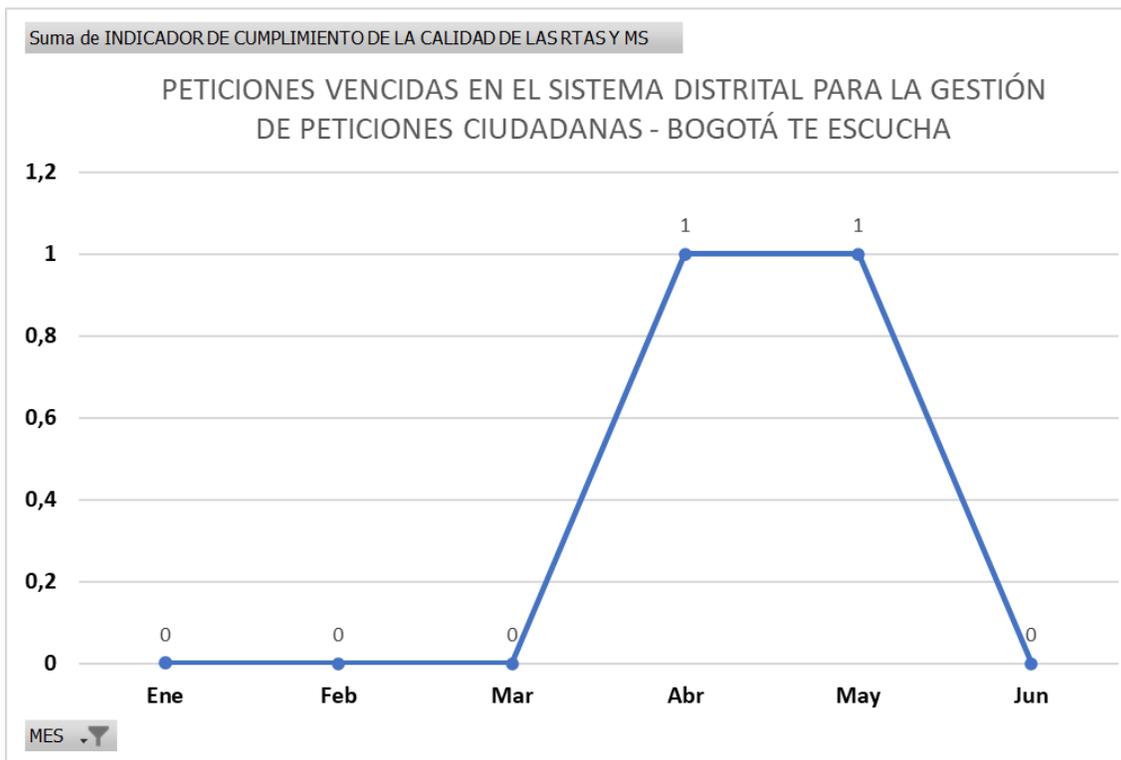
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 0 | 0 | 0 |

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 **0** petición vencida.



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 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 11 de julio de 2023. Con numero de radicado S2023003132, se recibe plan de mejoramiento así:

| Tipo de acción de mejora | Acción de mejora planteada | Descripción de las actividades | Fecha Inicio | Fecha Final |
|--------------------------|--|--|--------------|-------------|
| Preventiva | Matriz de seguimiento de peticiones y terminos | 1. Revisar las peticiones inmediatamente con el fin de identificar competencias y posible respuesta 2. Generar alertas de vencimiento de terminos 3. Trasladar y dar respuesta comunicando dicho traslado, de forma simultanea | 5/07/2023 | N/A |

y evidencia de asistencia a capacitación en Gestión de Peticiones realizada al interior de la entidad el lunes 10 de julio de 2023, sin embargo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **75%** de índice de cumplimiento, se solicita implementar dentro de este plan de mejora, acciones frente a las observaciones de este mes, acciones que permitan alcanzar el 100% en los índices de calidad, dicha actualización al plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación, recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha)
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano.
6. Uso de lenguaje claro e incluyente.
7. Cierre de la interacción por redes sociales.

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU - MARGARITA ISABEL CORDOBA GARCIA -
mzambranop@eru.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

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