

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 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
25	4 (16%)	84%	88%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

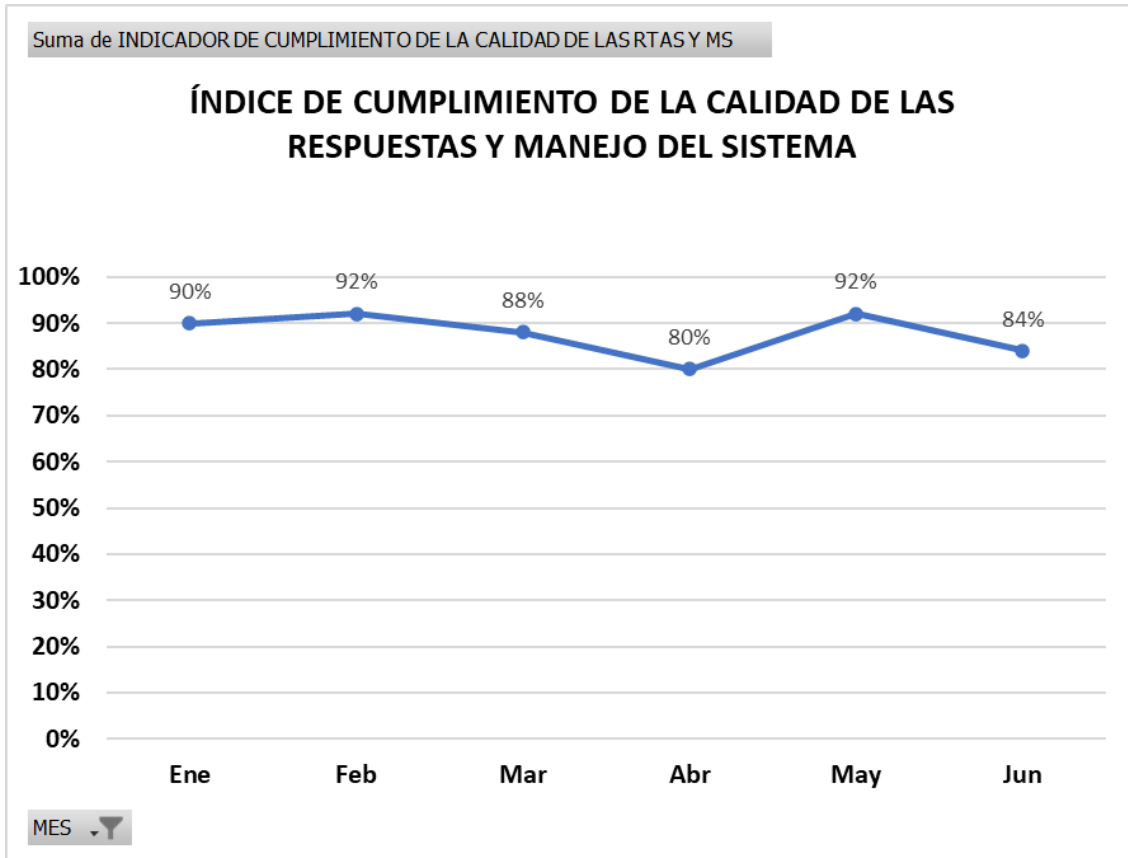
Página número 1 de 6

Documento Electrónico: 16c0b836-02d1-46da-83ae-48efca2fde28

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

#### 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
2351272023 2364382023 2710542023 2651882023	SECRETARIA GENERAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

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

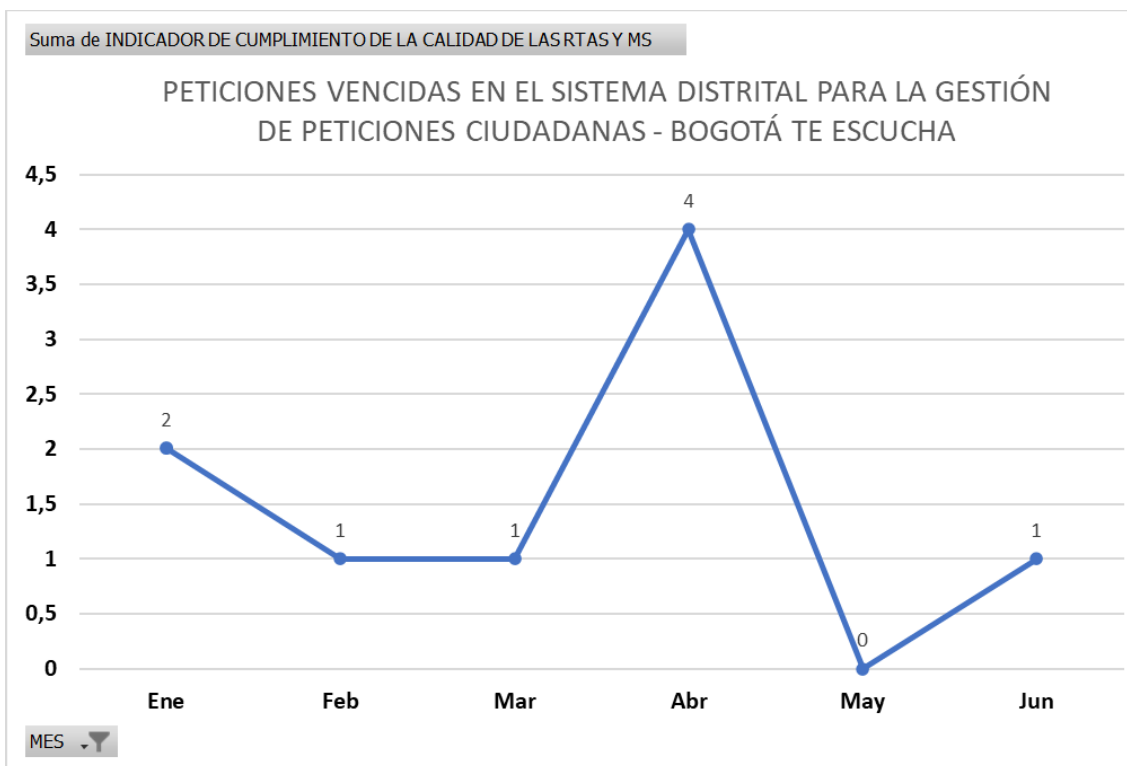
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	6

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** 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**<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 **17** 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: **1979052023, 2090402023, 2031052023, 1952222023, 1997802023, 2024022023, 2030452023, 2240212023, 2278912023, 2339072023, 2339782023, 2360802023, 2360952023, 2414022023, 2419132023, 2434682023 y 2516342023.**

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

Mediante comunicado con radicado 20231180075211 de fecha 11 de julio de 2023, el cual ingresa a la Secretaría General con radicado 1-2023-17710 de fecha 11 de julio de 2023, donde hacen envío de plan de mejoramiento con las siguientes acciones de mejora:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Preventiva	El contratista que apoya al procedimiento de Atención al Ciudadano en la UAERMV (designado como operador de Bogotá te Escucha), revisará diariamente la totalidad de las peticiones recepcionadas y registradas en el "Sistema Bogotá te Escucha", identificando y dando <u>traslado</u> a las peticiones que no son competencia de la UAERMV a la entidad competente para su respuesta de fondo.	Entregar la base de datos Bogotá te Escucha que diligencia la UAERMV, la cual contiene la relación de <u>traslados</u> de peticiones con fechas en los terminos de ley. Periodicidad del registro: Diario	01/07/2023	30/10/2023
Preventiva	El contratista que apoya al procedimiento de Atención al Ciudadano en la UAERMV (designado como operador de Bogotá te Escucha), revisará diariamente la totalidad de las peticiones asignadas en el "Sistema Bogotá te Escucha", verificando que las solicitudes disponibles para cierre sean tramitadas con el cargue de las respuestas y la totalidad de sus <u>anexos</u> .	Entregar Base de los datos de Cierres de bogota te escucha, la cual contiene la relación del evento final de cierre, el total de <u>anexos</u> y la fecha en que se realizó el evento. Periodicidad del registro: Diario	01/07/2024	30/10/2023

<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."

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Preventiva	El contratista que apoya al procedimiento de Atención al Ciudadano en la UAERMV (designado como operador de Bogotá te Escucha), revisará diariamente la totalidad de las peticiones recepcionadas y registradas en el "Sistema Bogotá te Escucha", identificando aquellas solicitudes que <u>no pertenecen a solicitudes ciudadanas sean finalizadas con el evento: "Cierre por no Petición"</u>	Entregar base de datos de Cierres de bogota te Escucha, la cual contiene la relación de los eventos de <u>cierre por no petición</u> y la fecha en que se realizó.  Periodicidad del registro: Diario	01/07/2025	30/10/2023

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **84%** de índice de cumplimiento y **01** petición vencida y **17** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo para el mes objeto de seguimiento, en ese sentido, se espera que, con la implementación de las anteriores acciones de mejora, se logre en un 100% los índices de calidad y la gestión de peticiones ciudadanas en los tiempos estipulados.

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:

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: 16c0b836-02d1-46da-83ae-48efca2fde28

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL