

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@renobo.com.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 AGOSTO DE 2023.

Respetada Doctora:

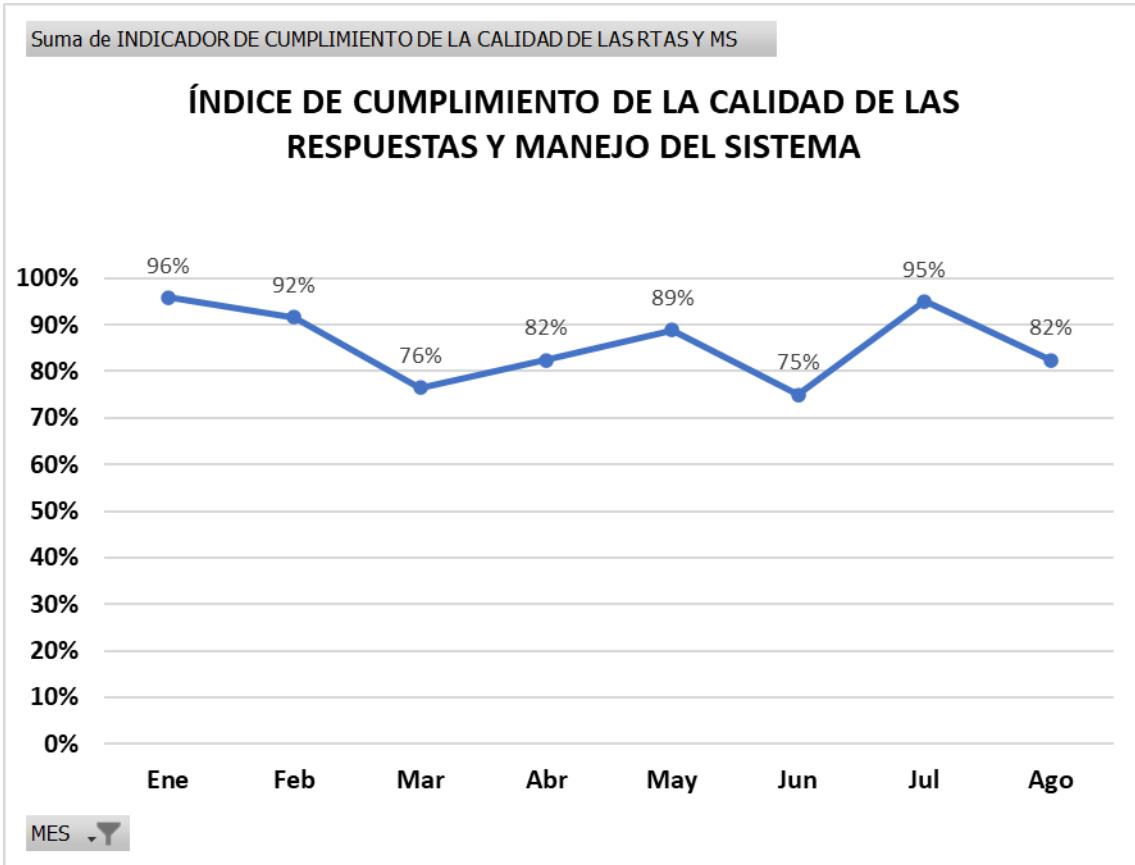
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 17 | 3 (18%) | 82% | 87% |

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 |
|--------------------------|----------------------|----|----|----|----|----|--|
| 3239712023 3335792023 | Subgerencia jurídica | SI | SI | SI | NO | NO | 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. Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si las peticiones no son competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición. |
| 3318772023 | DIRECCION | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|-------------|----|----|----|----|----|--|
| | COMERCIAL | | | | | | 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

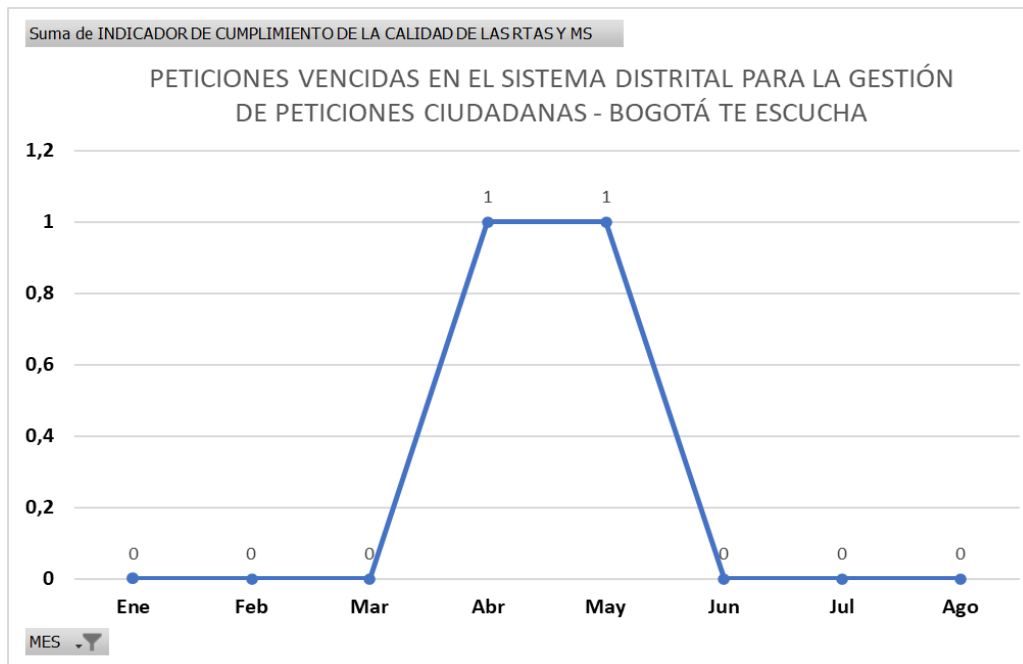
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 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** 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 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 comunicado de fecha 17 de agosto de 2023, con número de radicado S2023003782, se recibe actualización del plan de mejoramiento así:

| Tipo de acción de mejora | Acción de mejora planteada | Descripción de las actividades | Fecha Inicio | Fecha Final |
|--------------------------|---|--|--------------|-------------|
| Preventiva | Revisión en solicitud de las peticiones | 1. Revisar las peticiones inmediatamente con el fin de identificar competencias de la Dirección 2. Trasladar en los términos establecidos | 16/08/2023 | N/A |

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **82%** de índice de cumplimiento, se espera que las acciones anteriormente planteadas permitan alcanzar el 100% los índices de calidad.

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@renobo.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Página número 4 de 5

Documento Electrónico: 5b4527c7-2e5a-4714-ab33-0be8e1631c26

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





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