



4221000

Bogotá D.C.

**Doctor:**

JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO  
UNIDAD MANTENIMIENTO VIAL  
Dirección Electrónica: jose.franco@umv.gov.co  
BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto:** INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

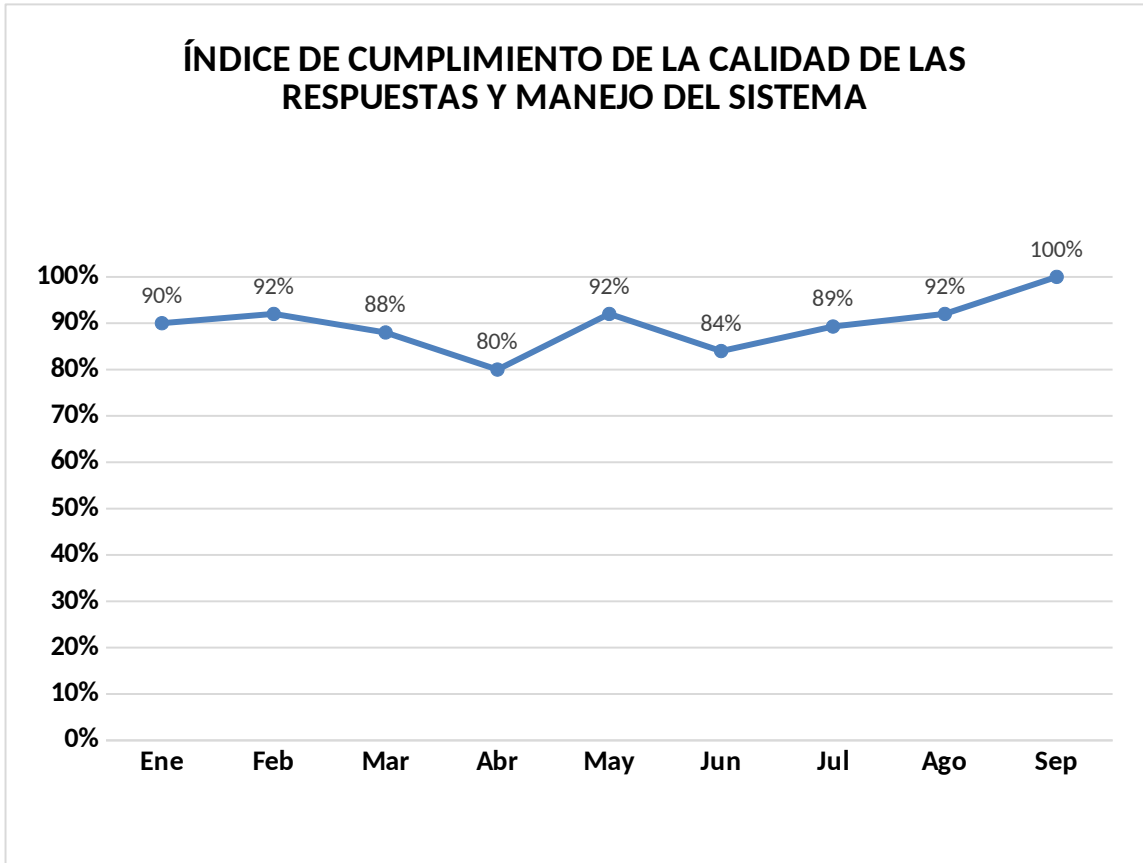
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de septiembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	0 (0%)	100%	90%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presentó observaciones a las respuestas evaluadas.

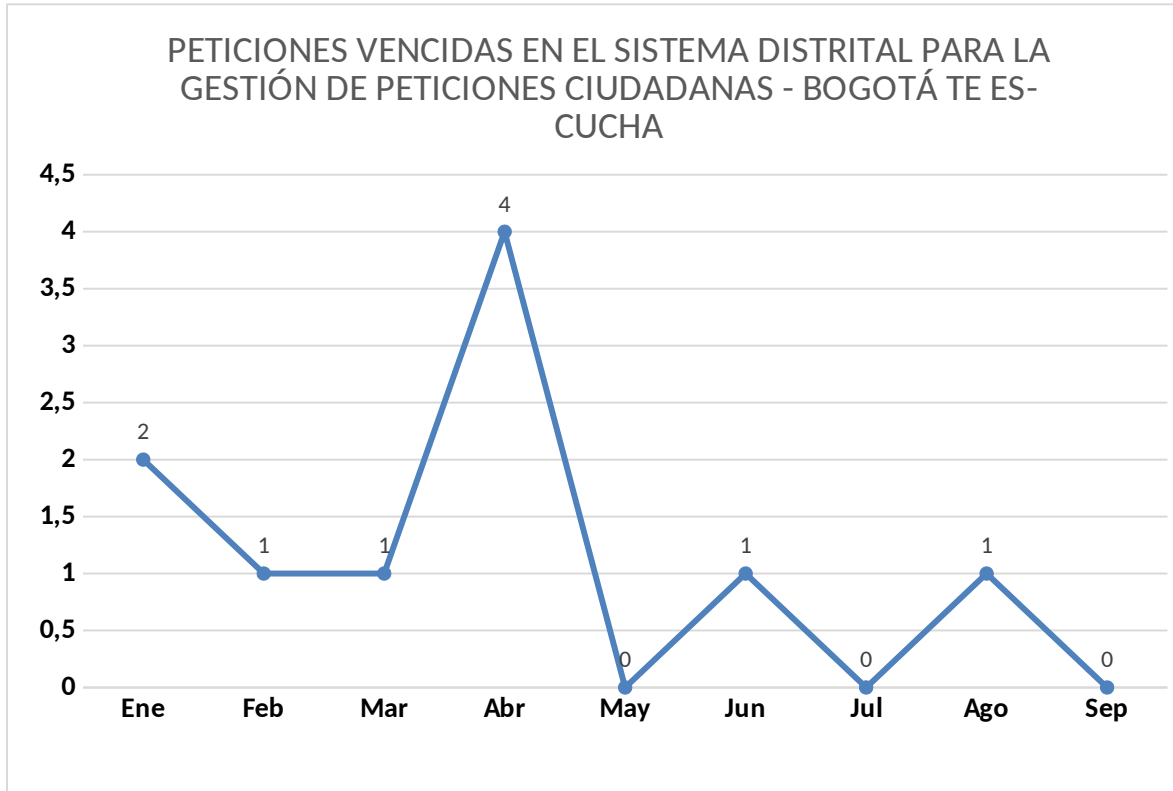
**2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

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

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 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 totalidad 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

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 100% de índice de cumplimiento y 0 peticiones vencida para el mes objeto de seguimiento, frente a los resultados de meses anteriores, se evidencia que las acciones de mejora implementadas han sido eficaces, sin embargo, se propone continuar con las acciones de mejora con el fin de continuar con un cumplimiento del 100% en la calidad de las respuestas.

Cordial saludo,



**YANNETH MORENO ROMERO  
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

UNIDAD MANTENIMIENTO VIAL - ANGELA MALAGON - [angela.malagon@umv.gov.co](mailto:angela.malagon@umv.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: fbdec2cd-6bf9-4cc0-8cb8-5611aafaa682

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