



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JOSÉ FERNANDO FRANCO BUITRAGO

Gerente Ambiental, Social y de Atención al Usuario

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL -
UAERMV**

Calle 26 No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre Aire Piso 3

Correo electrónico: atencionalciudadano@umv.gov.co

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN
EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS -
BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2023**

Respetado Doctor:

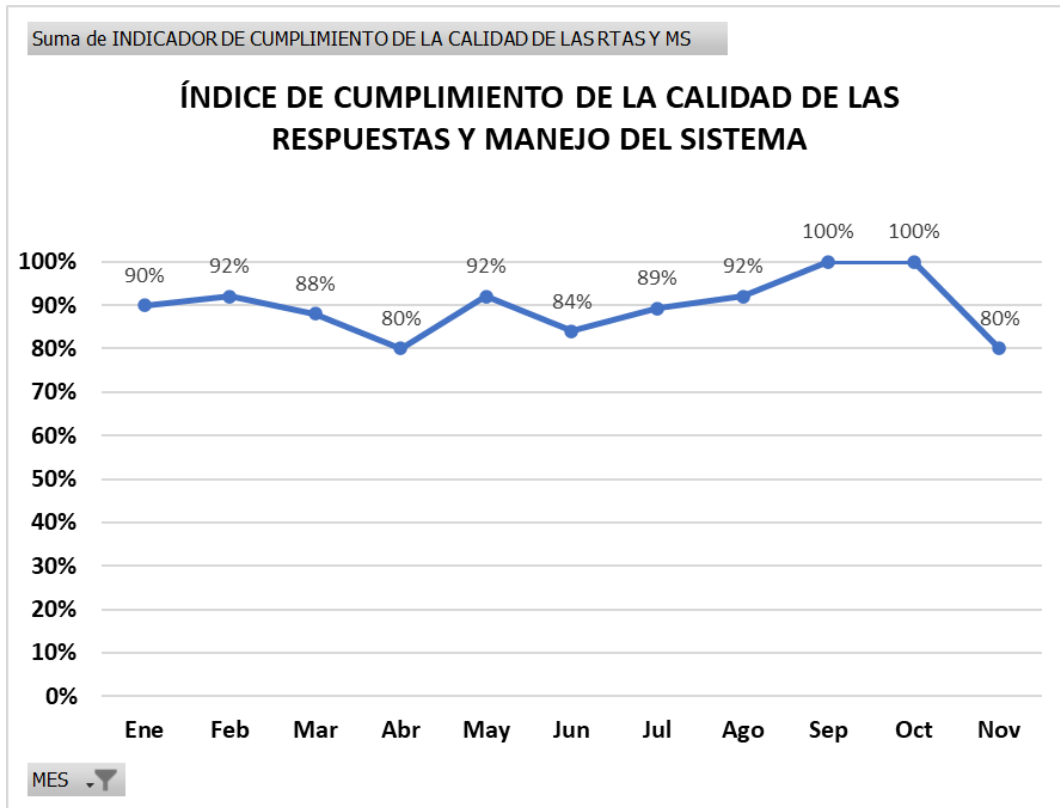
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	5 (20%)	80%	90%

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4974002023	OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que no adjuntan el documento soporte del canal de recepción y sus anexos con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
5040292023							
5040332023							
4570232023	OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4706592023	OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.

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

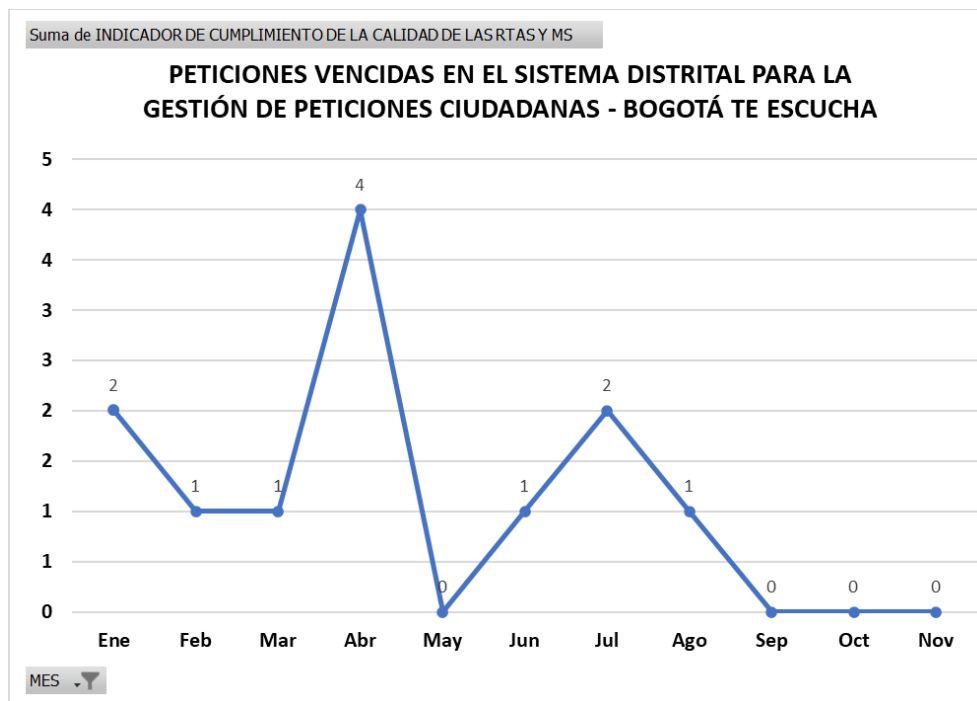
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	-	-

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 presenta **0** 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**¹, no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de noviembre de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **80%**.

Al respecto, respetuosamente solicitamos realizar los ajustes correspondientes frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar y mantener al 100% un servicio de calidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Por otra parte, dado que la Entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los colaboradores de la entidad en la obtención de este resultado, razón por la cual los invitamos a mantener el cumplimiento oportuno de peticiones de acuerdo a la normatividad vigente a la ciudadanía para la vigencia 2023.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 del Código General Disciplinario**, 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.”*



Copia: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV - ORLANDO CORREA NÚÑEZ -
atencionalciudadano@umv.gov.co
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV - ANGELA LILIANA MALAGON MORALES -
angela.malagon@umv.gov.co
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV - EDUARS FABIAN VARGAS CASTAÑEDA -
eduars.vargas@umv.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: fb60121e-2a41-4679-ab69-2c751f9ff8ee

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