



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO

Jefe de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL -
UMV**

Dirección Electrónica: jose.franco@umv.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 FEBRERO DE 2024**Referenciado:**

Respetada Doctora:

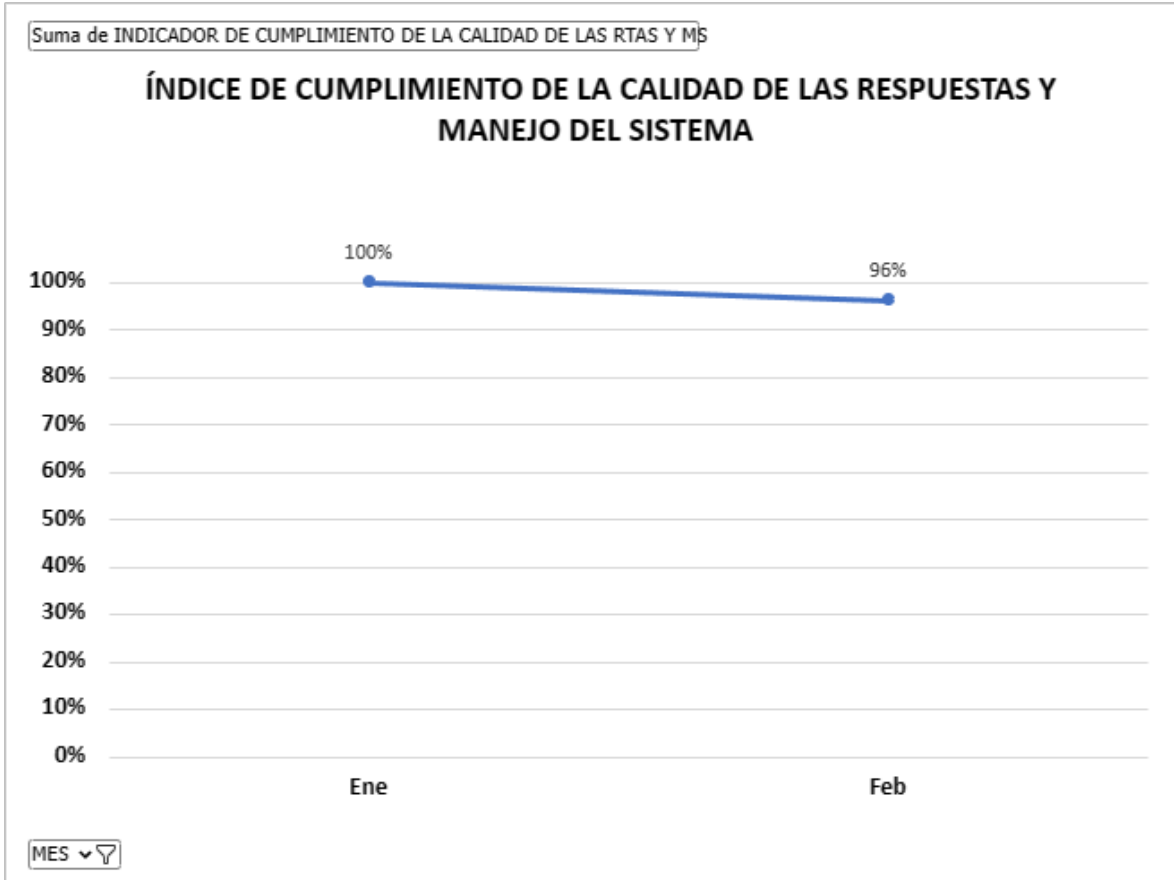
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 2024
26	1 (4%)	96%	98%

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
961762024	OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y SOSTENIBILIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta

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	n/a	n/a

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 **NO** presentó 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.

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

Según los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 96% de cumplimiento y 0 peticiones vencidas, para el mes objeto de seguimiento, recomendamos revisar las acciones con respecto al cargue de peticiones y controles ejecutados en el plan de mejora remitido mediante el radicado No. 1-2024-8811 para obtener un 100% en la calidad de las respuestas emitidas.

Por otro parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas por parte del Subdirector Administrativo y Financiero, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les solicitamos remitir al siguiente correo electrónico malopezj@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directivo:

JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

Nombre:

Correo Electrónico:

Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):

Cargo: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre:

Correo Electrónico:

Enlaces (preferiblemente servidores de planta):

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Cordialmente,



CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UMV - EDNA MATILDE VALLEJO GORDILLO -
atencionalciudadano@umv.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ-

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 9113f428-f9f0-40d0-84fa-de00767dc0b9

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL