



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MARCELA MUÑOZ**

Gerente de Servicio al Cliente

**VANTI S.A ESP**

Calle 71 A No. 5 - 38

Correo electrónico: serviciosjuridicos@grupovanti.com

**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 MARZO DE 2024**

**Referenciado:** Respuesta a radicado No. 1-2024-14973

Respetada Doctora:

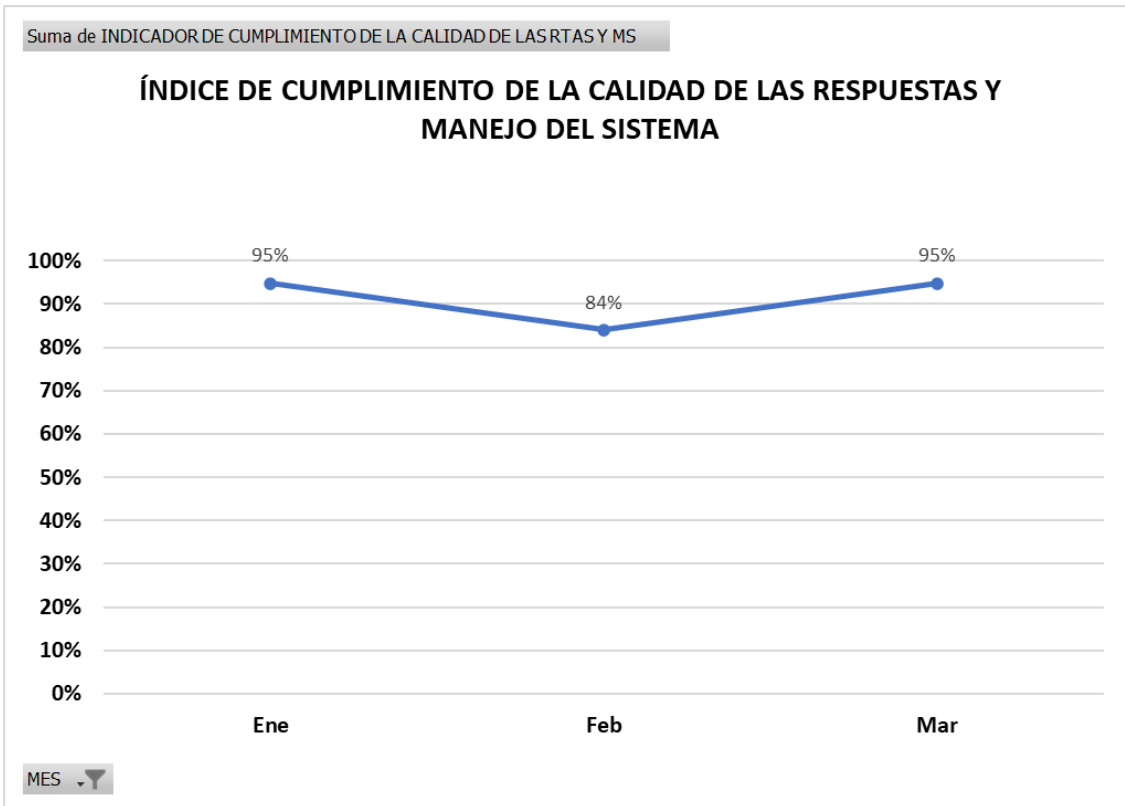
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas, así:

**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
19	1 (5%)	95%	91%

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 analiza la respuesta emitida 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
1168942024	SERVICIO AL CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales a la peticionaria sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.

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



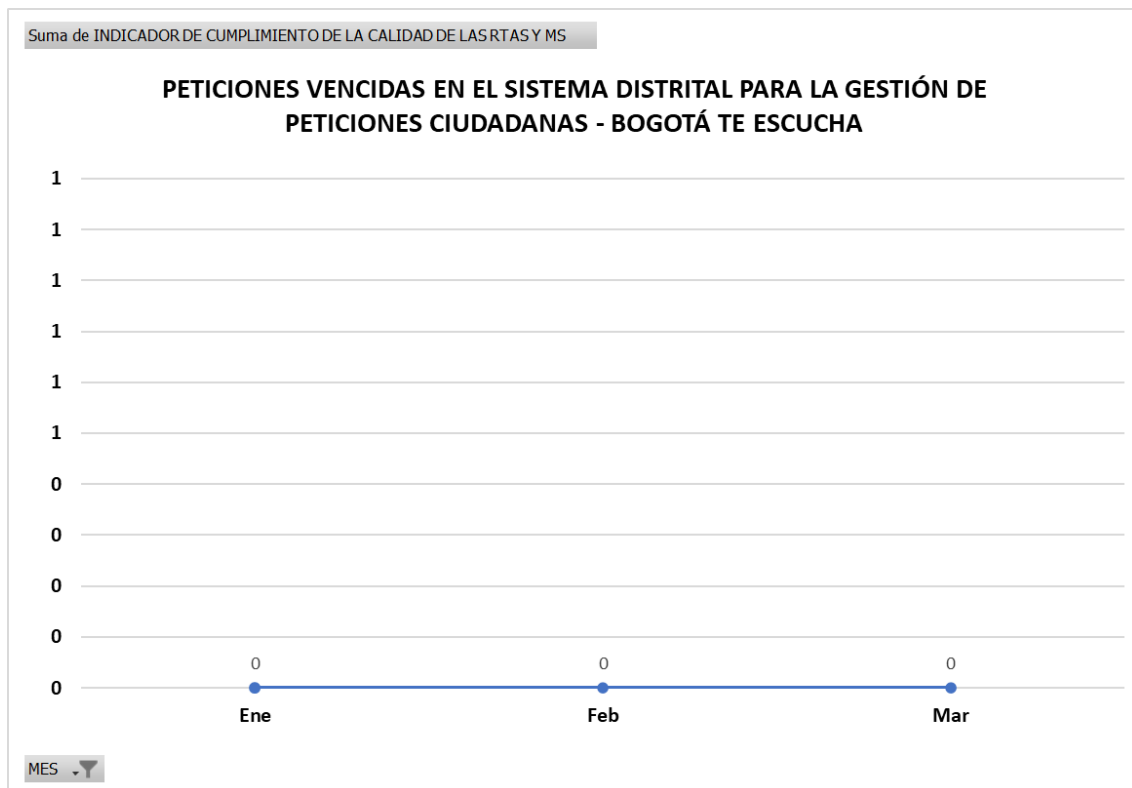
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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

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 presentan **2** 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 con No 1144922024 y 1144802024.



### **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 marzo de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Empresa es del **95%**.

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, respetuosamente solicitamos que al interior de la entidad fortalecer las acciones, de acuerdo a las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita dar cumplimiento al 100% de todos los criterios de Calidad en el Sistema Bogotá te escucha.

Por otra parte, confirmamos recepción del comunicado remitido con radicado 13021237-0 o radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2024-14973 del 17 de abril de 2024, donde nos indican las acciones que se vienen adelantado a fin de mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha. Por lo anterior, agradecemos el interés y compromiso por parte de la Empresa en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

Cordial saludo,

**JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: VANTI S.A ESP - CINDY FLÓREZ - serviciosjuridicos@grupovanti.com

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR