



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

CAROLINA JARAMILLO

Jefe Oficina de participación ciudadana y asuntos sociales

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU

Dirección Electrónica: ventanillaunica@renobo.com.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 MAYO 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 mayo 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.

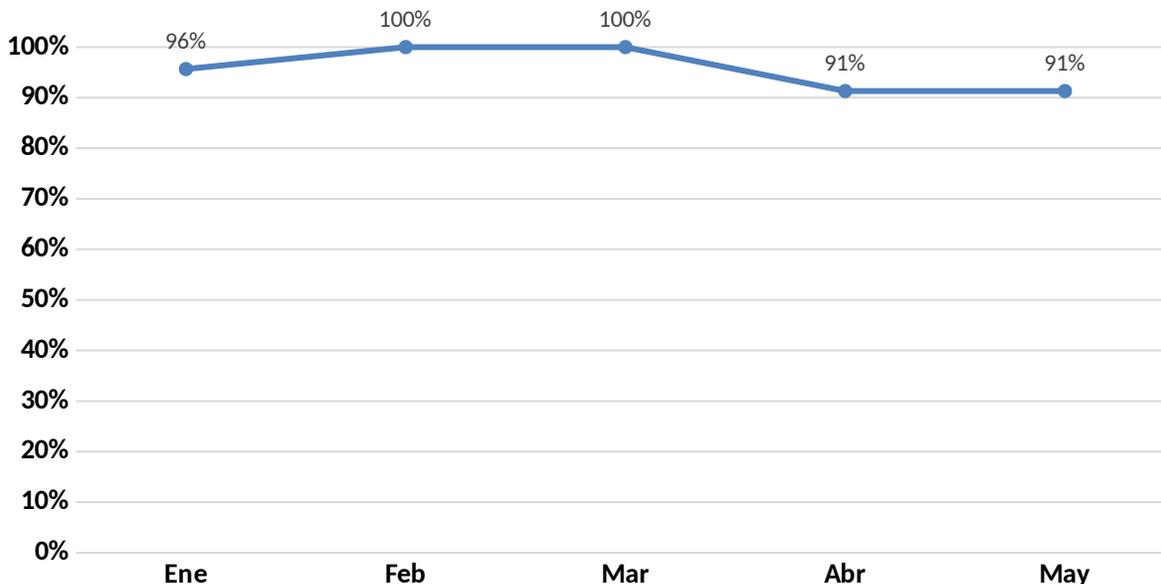
1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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
23	2 (9%)	91%	95%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
2654442024	Oficina de Control Interno Disciplinario	NO	NO	NO	NO	NO	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera
2263432024	Subgerencia de Desarrollo	SI	SI	SI	NO	NO	Realizan y/o informan el traslado



	de Proyectos						de la petición a otra entidad fuera de los términos legales Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva
--	--------------	--	--	--	--	--	---

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:

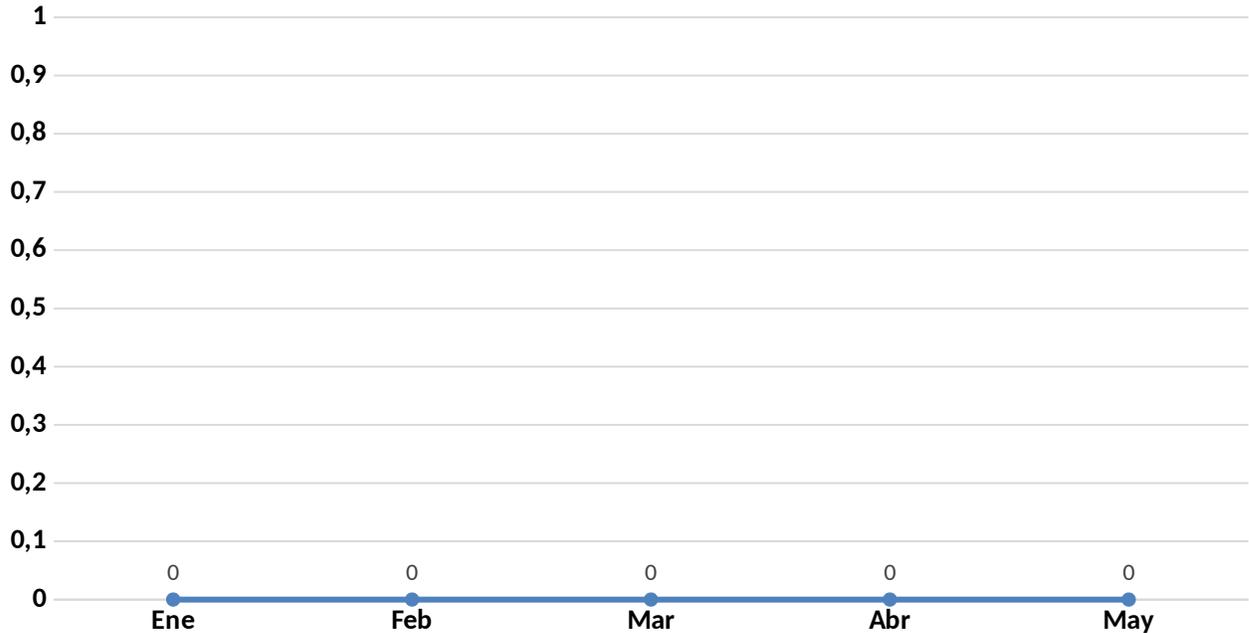
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

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 presentó **0** peticiones vencidas.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, 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 no presenta 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.

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 91% de cumplimiento y 0 peticiones vencidas, para el mes objeto de seguimiento,



recomendamos actualizar las acciones y controles que se están ejecutando dentro de las actividades del plan de mejoramiento.

Con base en las comunicaciones con radicados No. 1-2024-22037 y 1-2024-21878, con respecto a la petición de Bogotá te escucha No. 1554292024 donde manifiestan *“En revisión de la hoja de ruta de la petición, se evidencia que es una petición de interés particular, la cual, ingresó el 11 de marzo de 2024 y se le dio una respuesta parcial el 18 de marzo de 2024, razón por la cual, el sistema doblo los tiempos de respuesta hasta el 25 de abril, sin embargo, la Empresa emitió respuesta definitiva y se subió a sistema el 23 de abril de 2024, dentro de los términos legales”*.

Por lo anterior aceptamos la observación, por ende se ajustó la calificación del informe del mes de abril, la cual se puede evidenciar en el **ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA**, donde se observa un cumplimiento del 91% en la calidad de las respuestas.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - ERU - JANETH VILLALBA MAHECHA - ventanillaunica@renobo.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: ba28cf69-acbe-43b6-ba41-69ca9ec5932a

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