



4221000

Bogotá D.C.

**Doctor:**

ALVARO SANDOVAL REYES

Jefe de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad - Defensor de la Ciudadanía

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV

Dirección Electrónica: [atencionalciudadano@umv.gov.co](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.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 ENERO DE 2025.

**Referenciado:**

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 enero del 2025:

**1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De manera atenta, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita reducir a cero el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.





En cuanto a la comunicación recibida mediante correo electrónico el día 21 de febrero de 2025, remitido por Diana Marcela Vega, donde nos piden ajustar evaluación a la petición numero 5636962024, donde se califica en el criterio de Claridad como “Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área y/o dependencia” De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.” Se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y/o dependencia.

De otro lado, teniendo en cuenta las fallas técnicas para el ingreso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, presentadas entre el sábado 25 de enero de 2025 y el martes 28 de enero de 2025, adjunto a este informe se hace envío del concepto técnico emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría General. Es importante resaltar que las consideraciones contenidas en el documento en mención fueron tenidas en cuenta por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al momento de realizar la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV - ORLANDO CORREA NÚÑEZ -  
atencionalciudadano@umv.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS  
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS  
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

