

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

GLORIA ALEJANDRA MORENO GÁMEZ

Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM

Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2

Correo electrónico: contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

Ciudad

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 2022

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 31 de enero de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

peticiones cerradas en el mes de enero de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de 32 respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento enero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	4 (13%)	88%	88%

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	31	1	30	2	31	1	31	1	29	3
	97%	3%	94%	6%	97%	3%	97%	3%	91%	9%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Movilidad 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
30602022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según los establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018.
39362022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente la asignación a otra dependencia, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
4155192021	SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición.
80422022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	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 a través del sistema.

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

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último día del mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Entidad durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
1.773	0	2021: 1.773	Entre 1 y 8 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **98,36%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Documental SDM, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	1.744	98,36%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	12	0,68%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	0,34%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	5	0,28%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	0,11%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0,11%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,06%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	1	0,06%

Teniendo en cuenta la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recuerda lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002²**.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022:

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, 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”.

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de enero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **88%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento en **MANEJO DE SISTEMA** y **CLARIDAD** con **9%** y **6%**, respectivamente.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2022 la entidad presenta un nivel bajo de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, comedidamente nos permitimos reiterar la solicitud de formulación y envío del plan de mejoramiento con las acciones preventivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA ENERO DE 2022

Para el mes de enero de 2022, la entidad tiene 1.773 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³. Adicionalmente, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia un alto número de peticiones vencidas sin respuesta, en ese sentido, es necesario que las acciones para mejorar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la Entidad formule siguiendo los parámetros establecidos en el presente documento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y

³ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."



que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM - ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO - contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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