

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](mailto: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 FEBRERO 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 28 de febrero 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 sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

<sup>1</sup> **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).

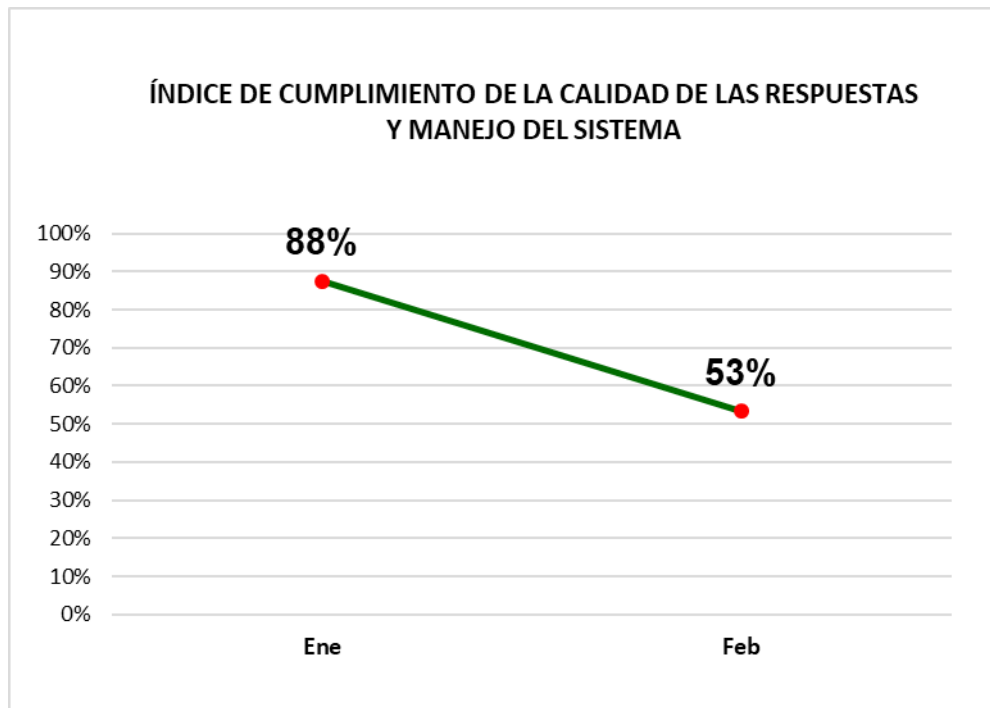
peticiones cerradas en el mes de febrero de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	15 (47%)	53%	70%

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	32	0	20	12	32	0	22	10	17	15
	100%	0%	63%	38%	100%	0%	69%	31%	53%	47%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

**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.

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
13762022	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	NO	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>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.</p>
422412022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>
124282022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.</p>
207982022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	
214412022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	
419332022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	
115842022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.</p>
115932022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	NO	NO	
117752022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	NO	NO	
121362022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	NO	NO	
125642022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	NO	NO	<p>El requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.</p>
198742022	AGENDAMIENTOS	SI	NO	SI	NO	NO	
114782022	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p>
195472022	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
176502022	AGENDAMIENTOS	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que se carga 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

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

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de febrero de 2022:

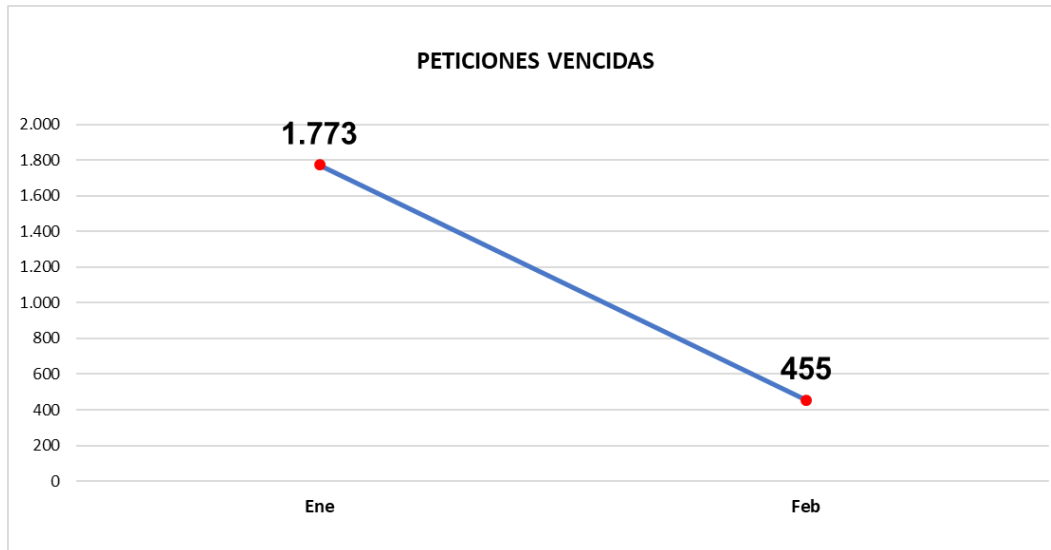
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
455	0	2021: 267 2022: 188	Entre 1 y 22 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **96,48%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Documental SDM y Subdirección de Contravenciones, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	386	84,84%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	53	11,65%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	6	1,32%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0,66%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	0,66%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	2	0,44%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	0,44%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a febrero), se evidencia disminución de requerimientos con respecto al mes inmediatamente anterior del **-74%**.



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

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 2002**<sup>2</sup>.

### 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 febrero de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - FEBRERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de febrero 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 **53%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento en **MANEJO DE SISTEMA** y **CLARIDAD** con **47%** y **38%**, respectivamente.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de febrero de 2022 la entidad presenta un nivel considerablemente bajo en el 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.

<sup>2</sup> **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”.

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 FEBRERO DE 2022**

Para el mes de febrero de 2022, la entidad tiene 455 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>. Por lo tanto, 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 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**

<sup>3</sup> **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."



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-9497** Anexos: **0**

Fecha: **23/03/2022 03:40:37 PM**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - [contactociudadano@movilidadbogota.gov.co](mailto:contactociudadano@movilidadbogota.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: ebbb18b1-0a05-42fc-92a9-4d96a1359687

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

4233100-FT-012 Versión 05