

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 EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 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 cuatro 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 30 de junio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo durante la vigencia 2022.

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).

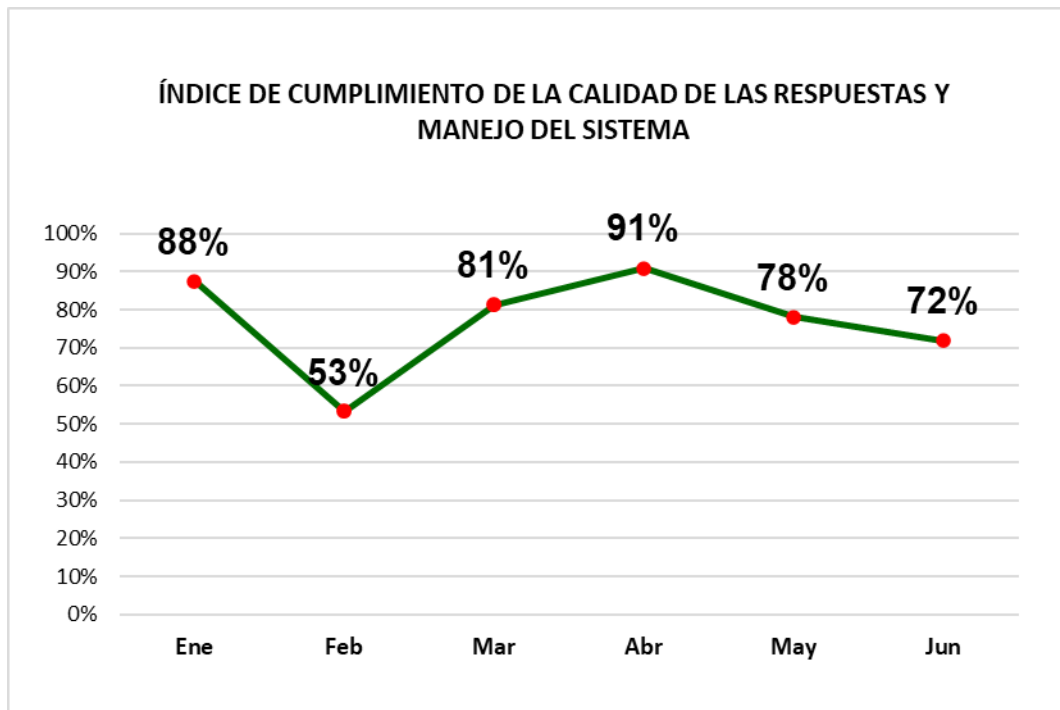
peticiones cerradas en el mes de junio de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	9 (28%)	72%	77%

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	31	1	31	1	28	4	24	8
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	88%	13%	75%	25%



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
2127512022	PYP SOLIDARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta de fondo correspondiente a la petición.
2147812022	GRUPO PQRSD DAC	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
1522292022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
2153822022	SIMIT	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.
2085012022	SUBDIRECCIÓN DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo
1586582022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en Bogotá Te Escucha fue extemporánea. Por lo tanto, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1587932022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	
1723452022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	
2018872022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	

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 junio de 2022:

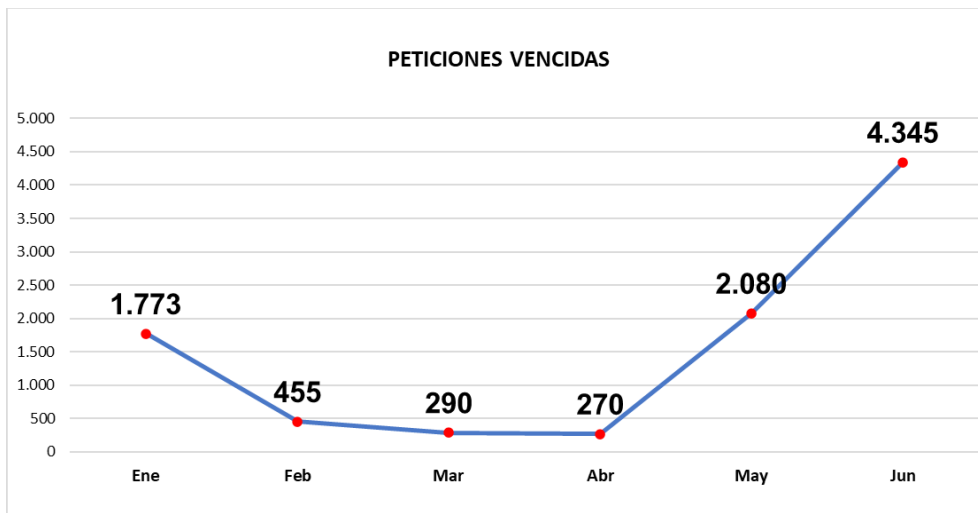
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
4.345	2	2022: 4.347	Entre 1 y 38 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **98,76%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Documental SDM y Subsecretaría de Servicios PQRS, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	4.106	94,46%
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRS	187	4,30%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	17	0,39%
SIMIT	14	0,32%
GRUPO PQRS DAC	9	0,21%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0,09%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0,05%
PEDAGOGÍA CURSOS	2	0,05%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0,05%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0,02%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,02%

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 junio), se evidencia tendencia creciente con aumento de **2.265** requerimientos vencidos con respecto al mes anterior.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**².

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 presenta **25** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendiente por cargue del acto administrativo motivado.

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 junio de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el mes de junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad es del **72%**, siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con **25%**, seguido de **OPORTUNIDAD** con **13%**. Adicionalmente, para el mes de junio de 2022, la entidad presenta **4.345** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

Al respecto, es importante precisar que, si bien la Entidad presentó plan de mejoramiento el 26 de mayo de 2022 con radicado 1-2022-16036 orientadas en varias acciones que se relaciona a continuación:

No.	Descripción del Hallazgo	Acción	Fecha Inicio	Fecha Terminación
1	"Incumplimiento de los criterios de claridad y manejo del sistema Bogotá te escucha en respuestas a Peticiones Ciudadanas."	"Adoptar, publicar y socializar los lineamientos establecidos en el Manual del Usuario Funcionario Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, en el proceso de Gestión de trámites y servicio a la ciudadanía"	19/04/2022	30/12/2022
2	"Incumplimiento de los criterios de claridad y manejo del sistema Bogotá te escucha en respuestas a Peticiones Ciudadanas."	"Realizar dos talleres didácticos para apropiar el manejo del sistema Bogotá te escucha y la calidad de la respuesta a las peticiones ciudadanas."	19/04/2022	30/12/2022

Por lo anterior, se evidencia que la acción No. 1 no subsana las observaciones realizadas en el presente informe, razón por la cual respetuosamente solicitamos revisar y/o replantear o fortalecer las acciones para lograr el cumplimiento del 100% de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas, que permitan garantizar un servicio de calidad, transparente y oportuno de las mismas dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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".

Ahora bien, referente a la acción No. 2, se lleva a cabo la acción con la realización de los talleres el 15 de junio y 29 de julio del presente año.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a la visita de monitoreo realizada durante la vigencia 2022:

Al respecto, mediante radicado No. 1-2022-13782 del 05 de mayo de 2022 la entidad remitió plan de mejoramiento a la visita de monitoreo realizada el 25 de marzo del presente año, socializando las acciones que han llevado a cabo en el rediseño de los trámites y servicios, invitación de oferentes, estudios de mercado y diseño de prototipos para establecer el sistema de turnos con el uso de las tecnologías de la información. Adicionalmente, de las acciones acerca de la solicitud para la revisión, mantenimiento y configuración de las pantallas en el Punto de Atención al Ciudadano Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 No. 37 – 35. Dado lo anterior, comedidamente nos permitimos reiterar la solicitud que, una vez realizada las actividades a que haya lugar, se remita a esta Dirección las evidencias y/o registro fotográfico del correcto funcionamiento de ellas.

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 DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRIITAL DE MOVILIDAD - SDM - ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ - contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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