

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 MAYO DE 2022

Referenciado: 1-2022-13782,1-2022-16036

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 31 de mayo 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.

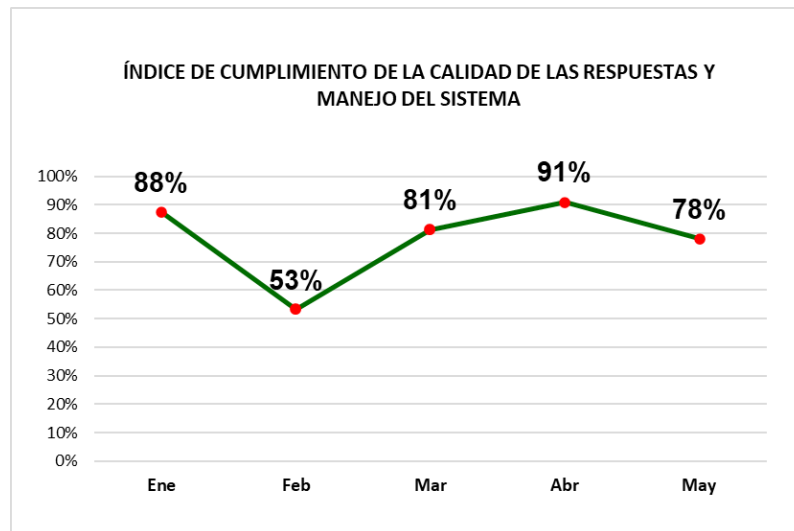
peticiones cerradas en el mes de mayo de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	7 (22%)	78%	78%

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	28	4	28	4	28	4	26	6	26	6
	88%	13%	88%	13%	88%	13%	81%	19%	81%	19%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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).

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
1334512022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no se puede leer.
1104002022	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan establecer cuál es el objeto de la petición al ciudadano sin aplicar el evento del sistema "Solicitud por Aclaración", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la aclaración solicitada para recibir respuesta de fondo a la petición.
1831882022	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRS	NO	NO	NO	NO	NO	
1436832022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, 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, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.
1443722022	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	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 establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
1376862022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
							El requerimiento no cumple 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.
1381232022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple 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.

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 mayo de 2022:

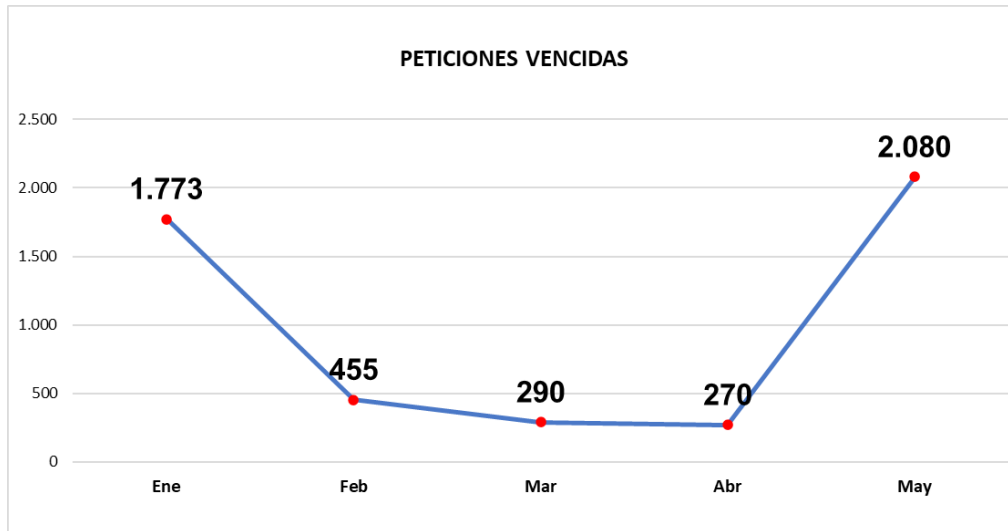
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
2.080	1	2022: 2.080	Entre 1 y 19 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **97,78%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Documental SDM, Subsecretaría de Servicios PQRSD y Dirección de Atención al Ciudadano, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	1.925	92,50%
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRSD	143	6,87%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	6	0,29%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0,10%
GRUPO PQRSD DAC	2	0,10%
COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	1	0,05%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,05%
PEDAGOGÍA CURSOS	1	0,05%

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 mayo), se evidencia una tendencia creciente con un aumento de **2.080** 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.

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 mayo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el mes de mayo 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 **78%**, siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** y **OPORTUNIDAD** con **19%** para ambos, seguido del criterio de **CLARIDAD** con **13%**, afectando a los criterios **COHERENCIA** y **CALIDEZ** en igual porcentaje. Adicionalmente, para el mes de mayo de 2022, la entidad presenta 2.080 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha

Al respecto, la Entidad presentó plan de mejoramiento, el cual fue ajustado el 26 de mayo de 2022. En ese sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio agradece el interés y el compromiso para buscar acciones de mejora que generen resultados en beneficio para la ciudadanía. Por consiguiente, realizaremos el seguimiento a las acciones y ajustes realizados en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en el índice de calidad y oportuna respuesta 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, en consonancia a la mesa de trabajo llevada a cabo el 11 de mayo de 2022 se establecieron los siguientes compromisos:

Por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad:

Compromisos	Estado
Solicitud por correo electrónico por parte de la Entidad a esta Dirección para solicitar y articular capacitación sobre la evaluación de los criterios de Calidad y el manejo correcto del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.	De acuerdo al comunicado del 26 de mayo de 2022, solicita la capacitación correspondiente. Por lo anterior, se efectuó el día 15 de junio de 2022.
Dentro del Plan de Mejoramiento relacionar acción o acciones sobre el direccionamiento correcto a las solicitudes que sean considerados como petición y los requerimientos que sean manejados como trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS.	De acuerdo al comunicado del 26 de mayo de 2022, generarán respuesta al derecho de petición inicial, dentro de los términos, informando al(a) ciudadano(a) y/o peticionario(a), que por ser un trámite, es necesario que el equipo de revocatorias realice el análisis, aclarando que el plazo es de dos (2) meses; con esta respuesta el sistema podrá realizar el cierre por web service, evitando el vencimiento.
Cierre de las peticiones vencidas para la vigencia de 2021 en Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.	Se evidencia que las peticiones vencidas de la vigencia 2021 fueron gestionadas en Bogotá Te Escucha. Por consiguiente, el compromiso se cumplió.

Durante la capacitación del 15/06/2022 sobre la evaluación de los criterios de Calidad y el manejo correcto del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, respetuosamente elevamos las siguientes recomendaciones:

- Llevar a cabo mesas de trabajo, capacitaciones y talleres prácticos hacia los colaboradores de la entidad acerca de las competencias de la Entidad, para determinar la correcta asignación hacia las dependencias competentes frente a las peticiones ciudadanas en Bogotá Te Escucha.
- Utilizar el campo Notas que nos brinda Bogotá Te Escucha que permita servir de ayuda a los colaboradores de la Entidad aclarando los motivos del direccionamiento hacia determinada dependencia.

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 solicitamos 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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL 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