

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE

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 AGOSTO DE 2022

Referenciado:

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, estas dos primeras con corte al 31 de agosto 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 peticiones cerradas en el mes de agosto de 2022, por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad,

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

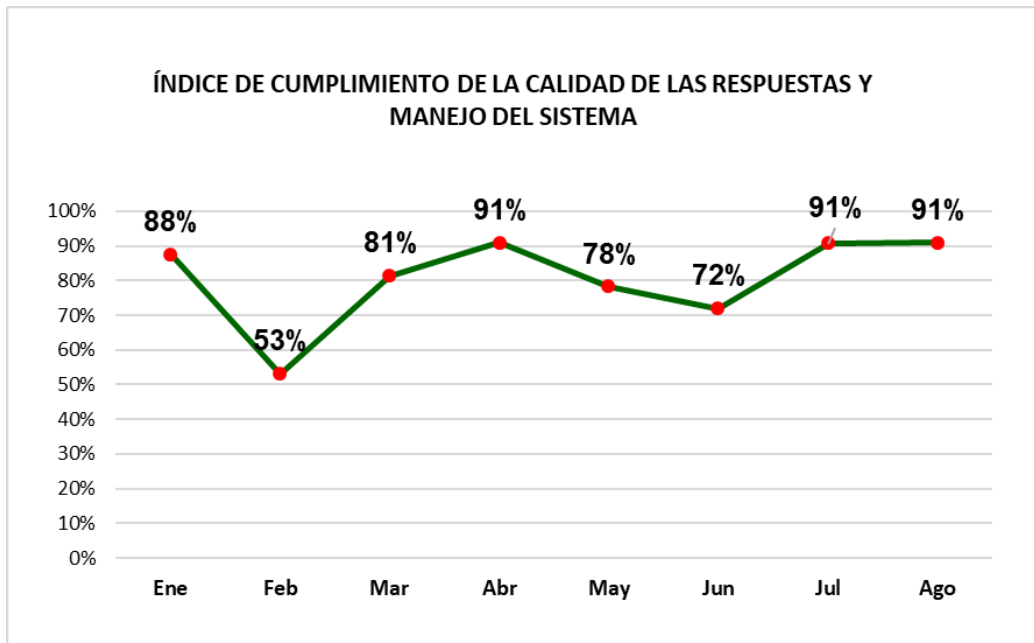
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **33** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
33	3 (9%)	91%	81%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
33	32	1	31	2	32	1	30	3	30	3
	97%	3%	94%	6%	97%	3%	91%	9%	91%	9%

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.

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
2384982022	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitar Ampliación, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
2663562022	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRS	SI	NO	SI	NO	NO	<p>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 en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
2517062022	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRS	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>

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 que la entidad presentó en el mes de agosto de 2022:

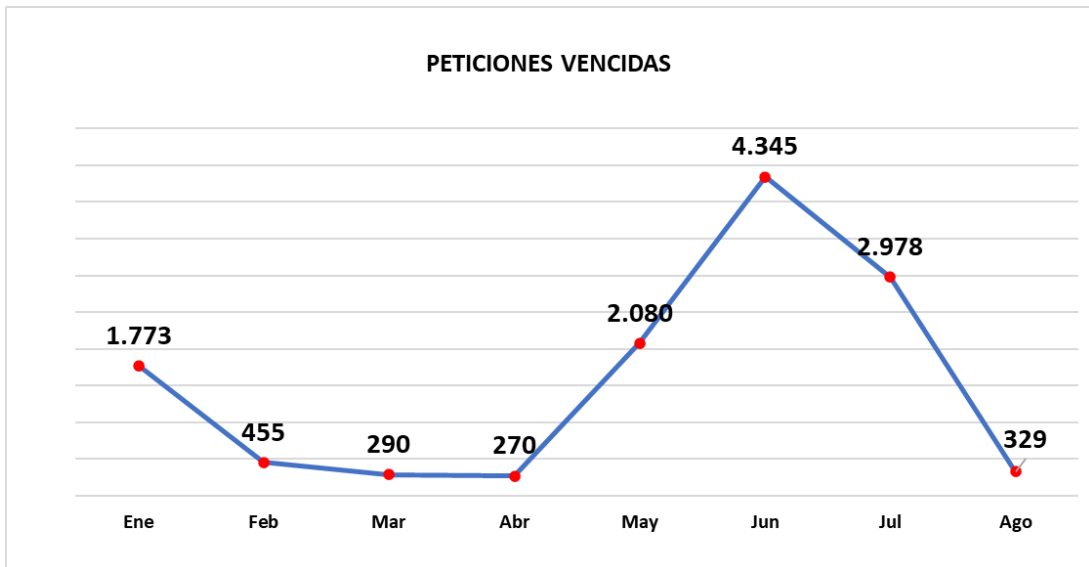
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
329	1	2022: 329	Entre 1 y 80 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **98,18%** de las peticiones vencidas se concentran en Subsecretaría de Servicios PQRSD, Gestión Documental SDM, Subdirección de Gestión en Vía, Subdirección de Señalización, Coordinación Jurídica Circulemos, Dirección de Atención al Ciudadano, Grupo PQRSD DAC y SIMIT - Cursos, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRSD	203	61,70%
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	68	20,67%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	23	6,99%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	9	2,74%
COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	7	2,13%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1,52%
GRUPO PQRSD DAC	4	1,22%
SIMIT Y CURSOS	4	1,22%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	0,91%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0,61%
CIRCULEMOS DIGITAL	1	0,30%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA MOVILIDAD	1	0,30%

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 agosto), se observa disminución del **-89%** en solicitudes sin respuesta, respecto al mes inmediatamente 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 de 2022 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 presentan **ciento dos (102)** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendiente por cargue del acto administrativo motivado. (Ver anexo)

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 agosto de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el mes de agosto 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 **91%**, siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** y **OPORTUNIDAD** con igual porcentaje del **9%**, seguido de **CLARIDAD** con el **6%**, afectando a los demás criterios. Adicionalmente, para el mes de agosto de 2022, la entidad presenta **329** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

Al respecto, es importante precisar que la Entidad presentó plan de mejoramiento el 26 de mayo de 2022 con número radicado 1-2022-16036 y posteriormente han enviado comunicados informando los avances en temas de Calidad y Oportunidad con números de radicado 1-2022-25084 del 31 de agosto, 1-2022-27172, 1-2022-27261 y 1-2022-27262 del 21 de septiembre de 2022. En ellos, presentan lo siguiente:

Acción	Observación
Mesas de trabajo técnicas de Web Service entre la Secretaría de Movilidad y Secretaría General.	Se evidencia mejora en la reducción de las PQRS vencidas en el sistema Bogotá Te Escucha pasando de 4.345 solicitudes en junio a 329 solicitudes en agosto.
Mesas de trabajo entre la Dirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	

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”.

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.”

Acción	Observación
Solicitud a la Subsecretaría de Servicios PQRSD de realizar planes de mejoramiento	El plan de mejoramiento abarcará tres acciones del 1/10/2022 al 15/12/2022, así: 1. Estandarizar los formatos para emitir respuestas por medio de los aplicativos (Orfeo - Bogotá te escucha). 2. Realizar capacitación en el manejo de las plataformas (Bogotá te escucha). 3. Realizar análisis de cargas laborales. Dado lo anterior, quedamos atentos de los avances de las actividades a realizar por la dependencia.
Reglamentación Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	De acuerdo a lo informado, la Entidad ha realizado las siguientes actividades: 8/08/2022: Publicación del Reglamento. 16/08/2022: Socialización del Reglamento con el grupo de PQRSD de la Subsecretaría de Contravenciones.

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 los índices de calidad y cumplimiento oportuno de las respuestas de acuerdo a la normatividad vigente en el Sistema Distrital para la 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, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

1. Terminos para realizar los Traslados por Competencia⁴: en caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.
2. Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).

⁴ Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015



3. Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.

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: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: f3e4e9c2-ff98-4772-8612-56f6e93921e6

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL