



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 SEPTIEMBRE 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, estas dos primeras con corte al 30 de septiembre 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.

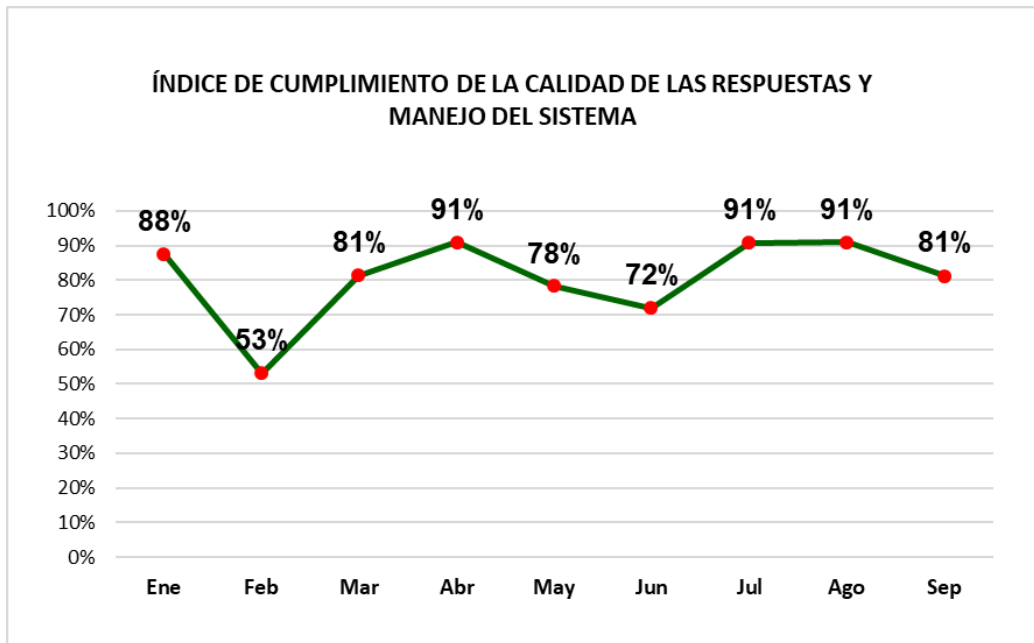
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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.

peticiones cerradas en el mes de septiembre 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 septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	6 (19%)	81%	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
32	26	6	26	6	26	6	26	6	26	6
	81%	19%	81%	19%	81%	19%	81%	19%	81%	19%

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
3008262022	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRSD	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
3057592022	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRSD	NO	NO	NO	NO	NO	
3149272022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que el documento adjunto de respuesta no se puede leer y el (la) ciudadano(a) no tendrá una respuesta de fondo en Bogotá Te Escucha.
3153302022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	
3180342022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	
3322722022	SIMIT Y CURSOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que solicitan documentos 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.

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 septiembre de 2022:

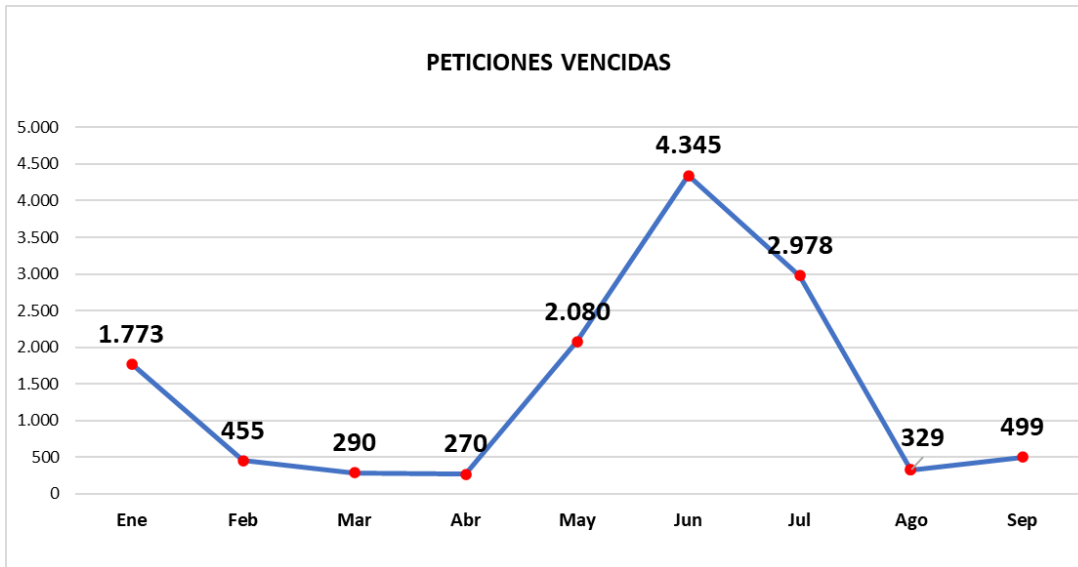
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
499	2	2022: 499	Entre 1 y 100 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **97,60%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Documental SDM, Subsecretaría de Servicios PQRSD, Subdirección de Gestión en Vía, Subdirección de Señalización y Grupo PQRSD DAC, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	392	78,24%
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PQRS	49	9,78%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EN VÍA	23	4,59%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	19	3,79%
GRUPO PQRS DAC	6	1,20%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0,80%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0,40%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	0,40%
COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	1	0,20%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,20%
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	1	0,20%
SIMIT Y CURSOS	1	0,20%

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 septiembre), se observa aumento del **52%** 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 treinta y tres (133)** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendiente por cargue del acto administrativo motivado. (Ver anexo)

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. 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 septiembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el mes de septiembre 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 **81%**, siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con **9,38%**, **COHERENCIA** con **6,25%** seguido de **CLARIDAD** con el **3,13%** sumando en total de **19%**, afectando a los demás criterios de Calidad. Adicionalmente, para el mes de septiembre de 2022, la entidad presenta **499** 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:

No. Acción	Acción	Observación
1	Mesas de trabajo técnicas de Web Service entre la Secretaría de Movilidad y Secretaría General. Mesas de trabajo entre la Dirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Estado: Se establece Mesa de Trabajo el 18 de octubre para tratar temas técnicos del Web Service en la interoperabilidad entre Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
2	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.
3	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.

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 define 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.”

Referente a las acciones No. 2 y 3, 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 dentro de los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación" y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*
- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado "Respuesta Parcial" y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*

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: 1

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: dc8a3f70-3a07-4a41-a01e-0bf388e04a7d

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

