

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](mailto: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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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.

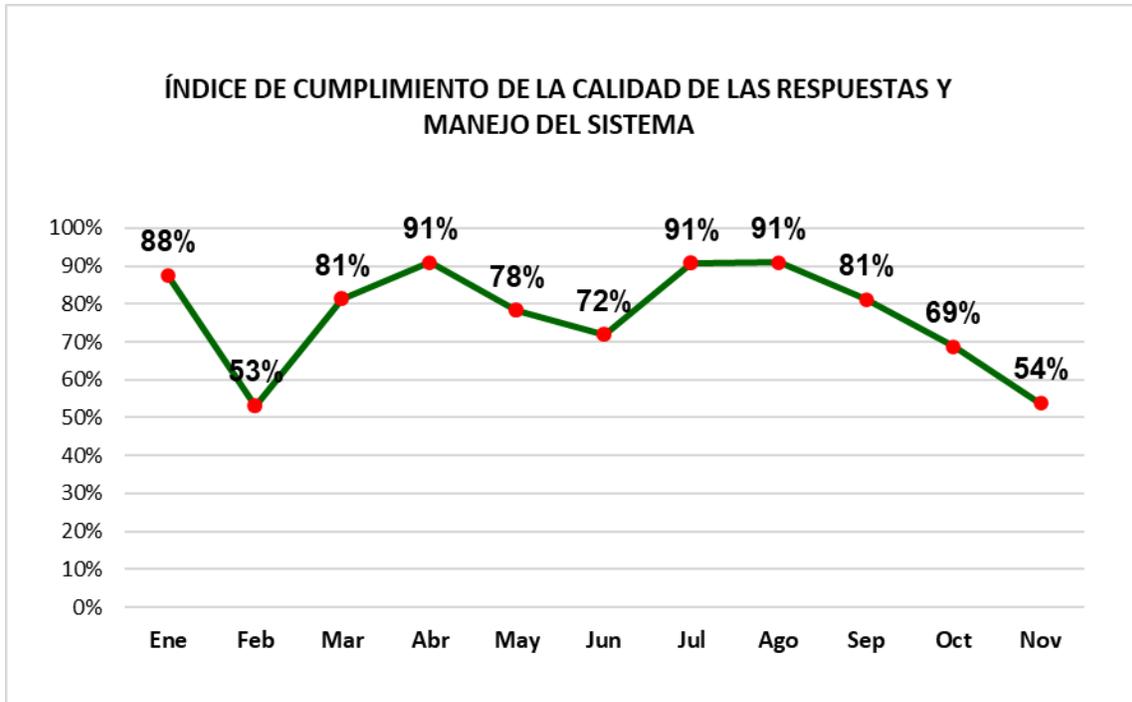
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**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 noviembre 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 **26** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
26	12 (46%)	54%	78%



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
26	21	5	21	5	21	5	18	8	14	12
	81%	19%	81%	19%	81%	19%	69%	31%	54%	46%

**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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3744502022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
3997562022	SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que corresponde a petición anónima o sin información de contacto o correspondencia y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
3741682022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad 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.
3951882022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	NO	NO	NO	NO	NO	
4001382022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	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 Solicitud por Ampliación, sino el evento 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.
3898772022	COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	SI	SI	SI	NO	NO	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.  El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
3615172022	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.
3664242022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	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.
3878102022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	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.
3924882022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	
3978352022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4105392022	GESTIÓN DOCUMENTAL SDM	SI	SI	SI	SI	NO	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 también en Bogotá Te Escucha.

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 noviembre de 2022:

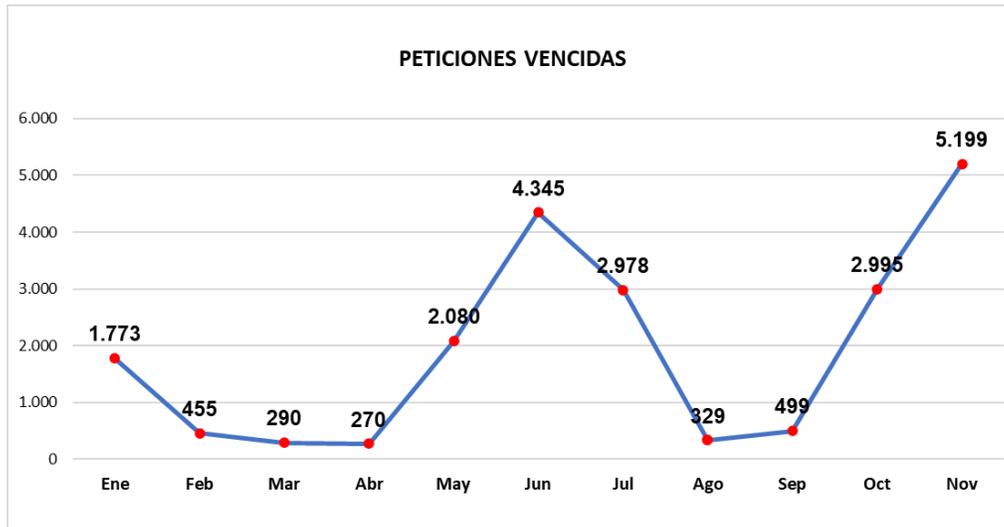
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
5.199	1	2022: 5.199	Entre 1 y 125

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

Para el periodo objeto del análisis, el **99,87%** de las peticiones vencidas se concentran en Gestión Documental SDM, Subdirección de Contravenciones, Coordinación Jurídica Circulemos y Subdirección de Gestión en Vía, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		100%
GESTION DOCUMENTAL SDM	5.088	97,85%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	50	0,96%
COORDINACIÓN JURÍDICA CIRCULEMOS	42	0,81%
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EN VÍA	13	0,25%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0,04%
SUBDIRECCIÓN DE SEÑALIZACIÓN	2	0,04%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0,02%
GRUPO PQRSD DAC	1	0,02%
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	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 noviembre), se evidencia tendencia creciente con aumento de **2.204** 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**<sup>2</sup>.

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 cincuenta y nueve (159)** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. (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 noviembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el mes de noviembre 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 **54%**, siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con **46%**, **OPORTUNIDAD** con el **31%** y **CLARIDAD** con el **19%**. Adicionalmente, para el mes de noviembre de 2022, la entidad presenta **5.199** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> **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”.

<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

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 noviembre para tratar temas técnicos del Web Service en la interoperabilidad entre Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental ORFEO.  Del resultado de la reunión, se brinda respuesta a la Entidad desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con número de radicado 2-2022-32738.
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.

Referente a las acciones relacionadas, 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, debido a la reducción significativa en el cumplimiento del índice mensual de Calidad y el incremento considerable de peticiones vencidas, 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,

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.”

recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018<sup>4</sup>, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud Acceso Información</li> <li>- Solicitud de Copias</li> </ul>	<b>10 días hábiles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derechos de petición (General o Particular)</li> <li>- Queja</li> <li>- Reclamo</li> <li>- Sugerencia</li> <li>- Felicitación</li> <li>- Denuncia por actos de corrupción</li> </ul>	<b>15 días hábiles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas</li> </ul>	<b>30 días hábiles</b>

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia:  (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se	<b>5 días hábiles después de la recepción</b> (Artículo 21 Ley 1437 2011)

<sup>4</sup> Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Tipo de Evento	Termino
debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	
Solicitud Aclaración:  (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	<b>10 días hábiles después de la recepción</b> (Artículo 19 Ley 1437 2011)
Solicitud Ampliación:  (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)	<b>10 días hábiles después de la recepción</b> (Artículo 17 Ley 1437 2011)
Respuesta parcial:  (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	<b>Antes del vencimiento de la petición</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresar los motivos de la demora.</li> <li>- Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo.</li> <li>- No podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</li> </ul> (Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)

Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - SDM - ALEJANDRA ROJAS POSADA - contactociudadano@movilidadbogota.gov.co  
 Anexos Electrónicos: 1

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